

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน หลังได้รับการประเมินภายนอก ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและหลักการประกันคุณภาพการศึกษา
2. การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
3. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินภายนอก
4. แนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรที่นำมาศึกษา

ตอนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

ตอนที่ 1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและหลักการในการประกันคุณภาพการศึกษา

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

เดล (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2543. หน้า 13 , อ้างอิงจาก Dale,1994) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพว่า หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการทั้งหมดที่เป็นระบบ และมีแผนการล่วงหน้าอันเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะสร้างความมั่นใจในระดับหนึ่งได้ว่าสินค้าหรือบริการหนึ่ง ๆ จะมีคุณภาพตามข้อกำหนดที่วางไว้

สงบ ลักษณะ (2538. หน้า 2) ได้กล่าวถึง ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่าเป็นกระบวนการวางแผนและกระบวนการจัดการของผู้ที่ได้รับผิดชอบในการจัดการศึกษาที่จะได้รับการประกันคุณภาพให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ให้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตรและตรงกับความมุ่งหวังของสังคม

สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์ (2540. หน้า 8) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการที่จะผลักดันให้ปัจจัยต่าง ๆ มีคุณภาพ และนำไปสู่การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543. หน้า 7) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา ว่าหมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษาทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวมว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด การประกันคุณภาพการศึกษามีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการ “ป้องกัน” ไม่ให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและผลผลิตไม่มีคุณภาพ

ซึ่งสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติที่มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และตรงตามความต้องการของสังคม

ในการดำเนินการเพื่อให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาตามความหมายข้างต้น ควรมีการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานตามแนวคิดหลักดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาที่ได้มีการพัฒนากันอยู่ในขณะนี้ มีแนวคิดเพื่อส่งเสริมและเสนอแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยมีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543ก. หน้า 7-8) ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพและการพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน ประกอบด้วย

1.1 การกำหนดมาตรฐานการศึกษา โดยการกำหนดมาตรฐานด้านผลผลิตด้านปัจจัยและด้านกระบวนการ

1.2 การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน โดยการพัฒนาปัจจัยทางการศึกษาต่าง ๆ ได้แก่ พัฒนาครูผู้สอน ผู้บริหารสถานศึกษา ศึกษานิเทศก์ ผู้บริหารทางการศึกษา และสนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการศึกษา

2. การตรวจสอบและแทรกแซงคุณภาพการศึกษา (Quality Audit and Intervention) เป็นกระบวนการหรือการดำเนินงานเพื่อตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ประกอบด้วย

2.1 การประเมินความก้าวหน้าของโรงเรียนและการจัดทำรายงานต่อประชาชน แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นการติดตามและตรวจสอบโรงเรียน (Internal Audit) เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการศึกษา

2.2 การติดตามและตรวจสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (External Audit) เพื่อการส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาการศึกษา

2.3 การกำหนดมาตรการปรับปรุงคุณภาพโรงเรียนที่มีคุณภาพไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Quality Intervention) เพื่อใช้มาตรการในการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการศึกษา

3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในเขตพื้นที่ และหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลาง ซึ่งถึงแม้จะเป็นบุคคลภายนอก แต่ก็ยังถือว่าเป็นการประเมินภายใน แต่การดำเนินการโดยหน่วยงานที่อยู่ในสายการบริหารของสถานศึกษา ซึ่งจะดำเนินการตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษาเป็นระยะ ๆ ตามที่กำหนดโดยหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้ความช่วยเหลือ และส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพอันเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนรองรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นองค์การมหาชน

การดำเนินการทั้ง 3 ประการ เป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์และส่งผลซึ่งกันและกัน เป็นมาตรการหนึ่งซึ่งทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าสถานศึกษาที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจะสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ นักเรียนหรือผู้จบการศึกษาจะมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

นอกจากนี้การประกันคุณภาพการศึกษายังเป็นกระบวนการที่จะช่วยยกมาตรฐานของโรงเรียนต่าง ๆ ที่ยังไม่เข้ามาตรฐานให้พัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน โดยมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลคุณภาพมาตรฐานของโรงเรียนย้อนกลับ เพื่อรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ร่วมกันสนับสนุนและพัฒนาโรงเรียนให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้โดยมีความเชื่อมั่นว่าถ้ากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษามีการวางระบบการดำเนินงานที่ถูกต้องและเหมาะสมแล้ว คุณภาพการศึกษาที่ดีที่พึงประสงค์จะตามมา

แนวคิดตามหลักการบริหาร

ตามหลักการบริหารนั้น การประกันคุณภาพภายใน เป็นกระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพให้เป็นตามมาตรฐานที่ต้องการ

หลักการและกระบวนการบริหารดังกล่าว เป็นสิ่งที่ใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยจะต้องมีกระบวนการวางแผน ทำตามแผน ตรวจสอบประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ เพื่อให้การทำงานได้ผลและมีคุณภาพดี

ในภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม และการบริการก็มีการใช้กระบวนการนี้ในการบริหาร เพื่อปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการตลอดเวลา ทำให้เป็นที่พอใจของลูกค้า สามารถขายสินค้าได้ และมีกำไร

สำหรับการศึกษานั้น ไม่เหมือนธุรกิจ เพราะการศึกษาไม่ได้หวังผลกำไรเป็นตัวเงิน แต่ผลที่ได้จะเป็นคุณภาพในด้านต่าง ๆ ของคน อย่างไรก็ตาม กระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาก็สามารถนำแนวคิดและกระบวนการข้างต้นมาใช้ได้ โดยปรับให้เหมาะสมกับกระบวนการพัฒนาการศึกษา ซึ่งเป็นการพัฒนาคน

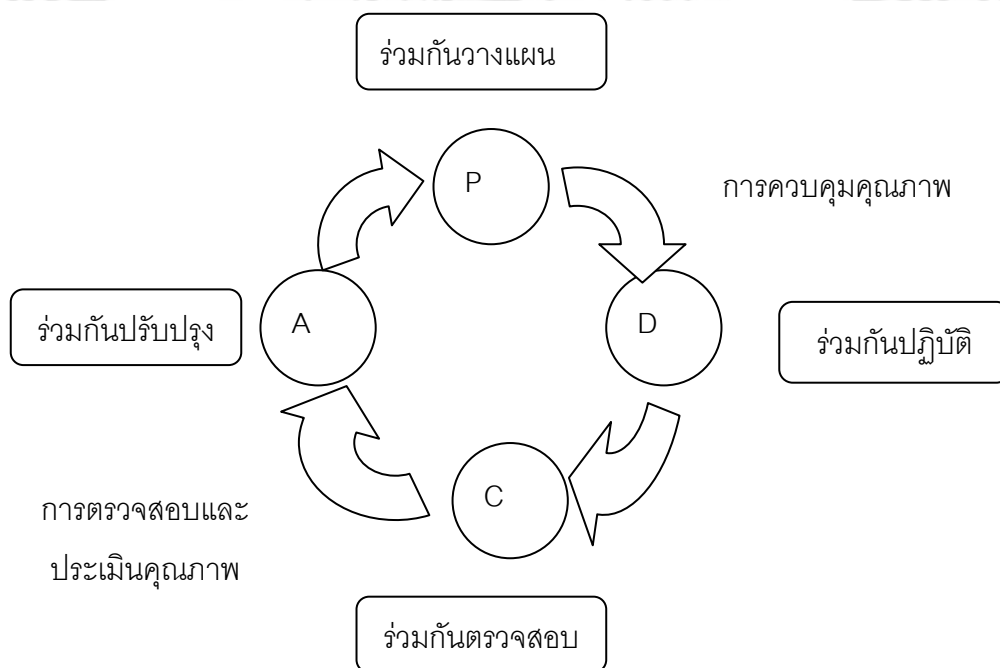
การที่สถานศึกษาจะจัดการศึกษาให้ดีมีคุณภาพ เพื่อสร้างคนที่มีคุณภาพนั้น ก็เปรียบเหมือนการสร้างบ้าน โดยคนในบ้านจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน ว่าต้องการสร้างบ้านนั้นเพื่อประโยชน์อะไร แล้วจึงออกแบบแปลนให้เหมาะสม ต่อจากนั้นจึงลงมือวางรากฐานและดำเนินการก่อสร้างตามแบบแปลน ในระหว่างก่อสร้างก็จะต้องตรวจสอบว่าตรงกับแบบแปลนหรือไม่ วัสดุที่ใช้เป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่ มีความมั่นคงเพียงใด ระบบน้ำไฟเป็นอย่างไร ถ้าพบสิ่งใดที่เป็นข้อบกพร่อง ก็ปรับปรุงแก้ไขได้ในทุกขั้นตอน ซึ่งจะทำให้บ้านที่ก่อสร้างขึ้นมา มีความแข็งแรง สวยงาม มั่นคง ตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ

กระบวนการพัฒนาคนในสถานศึกษาก็เหมือนกับการสร้างบ้าน เพียงแต่การสร้างบ้านนั้นต้องใช้สถาปนิก ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกมาดำเนินการ และเมื่อสร้างเสร็จแล้วเสร็จเลยไม่ต้องทำต่อ แต่กระบวนการสร้างคนนั้น ผู้ที่เป็นสถาปนิกคือ ครู และผู้บริหาร ซึ่งเป็นบุคลากรภายในจะต้องร่วมกันพัฒนาเด็กให้มีคุณภาพดีและจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุด ผู้บริหารและครูในสถานศึกษามีการร่วมกันกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ว่าต้องการพัฒนาเด็กให้มีคุณสมบัติอย่างไร และถ้าจะให้เด็กมีคุณสมบัติดังกล่าวแล้ว ก็ต้องช่วยกันคิด และช่วยกันวางแผน (Plan) ว่าจะต้องทำอย่างไร แล้วช่วยกันทำ (Do) ช่วยกันตรวจสอบ (Check) และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง (Action) เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยร่วมกันทำงานเป็นทีม

การประกันคุณภาพภายในการศึกษา จึงเป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาร่วมกันวางแผน กำหนดเป้าหมายและวิธีการ ลงมือทำตามแผนในทุกขั้นตอน มีการบันทึกข้อมูลเพื่อร่วมกันตรวจสอบผลงานหาจุดเด่นจุดที่ต้องปรับปรุงแล้วร่วมกันปรับปรุงแผนงานนั้นๆโดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นคุณภาพของผู้เรียนเป็นสำคัญ

แนวคิดการทำงานที่เป็นระบบเช่นนี้จะช่วยสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันภายในสถานศึกษา เกิดความรู้สึกว่าเป็นงานปกติ เป็นการมองตนเองและประเมินตนเอง ซึ่งจะทำให้สถานศึกษามีฐานข้อมูลที่มั่นคงเป็นจริง พร้อมเสมอต่อการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดของระบบการประกันคุณภาพและแนวคิดตามหลักการบริหาร

ถ้าพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่ประกอบด้วยการควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพ กับหลักการบริหารที่เป็นระบบครบวงจร (PDCA) ซึ่งประกอบด้วยการทำงานวางแผน (Plan: P) ร่วมกันปฏิบัติตามแผน (Do: D) ร่วมกันตรวจสอบ (Check: C) และร่วมกันปรับปรุง (Action: A) จะเห็นว่ามี ความสอดคล้องกัน ดังนี้



ภาพ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดของระบบการประกันคุณภาพและแนวคิดตามหลักการบริหาร

จากแผนภาพข้างต้น การควบคุมคุณภาพ และการตรวจสอบก็คือ กระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพตามหลักการบริหารนั่นเอง โดยการควบคุมคุณภาพ คือ การที่สถานศึกษาต้องร่วมกันวางแผน และดำเนินการตามแผน เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามที่เป้าหมายและมาตรฐานการศึกษา ส่วนการตรวจสอบคุณภาพ คือ การที่สถานศึกษาต้องร่วมกันตรวจสอบ เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษา เมื่อสถานศึกษามีการตรวจสอบตนเองแล้ว หน่วยงานในเขตพื้นที่และต้นสังกัดก็เข้ามาช่วยติดตาม และประเมินคุณภาพเพื่อให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาปรับปรุงสถานศึกษา ซึ่งจะช่วยให้สถานศึกษามีความมั่นใจ และเกิดความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพอยู่เสมอ

หลักการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาการศึกษาไทยให้มีมาตรฐานเป็นเลิศนั้น กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 3 ข้อ คือ (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ , 2541. หน้า 3)

1. รัฐกระจายอำนาจในการกำหนดนโยบายการบริหาร งานวิชาการ งบประมาณ บุคลากรและทรัพยากรให้จังหวัด และสถานศึกษาทุกระดับทุกประเภท
2. รัฐสนับสนุนให้ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน องค์กรปกครองท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการจัดการศึกษา
3. โรงเรียนต้องแสดงภาระหน้าที่รับผิดชอบต่อนักเรียนและผู้ปกครองมาตรฐานที่กำหนด และผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษา

ในขณะที่กรมวิชาการ (2544. หน้า 13-16) กล่าวถึงหลักการสำคัญของการประกันคุณภาพว่าการประกันคุณภาพการศึกษาครอบคลุมถึงมวลกิจกรรมและภารกิจทางวิชาการและทางการบริหารการจัดการที่มีการวางแผนล่วงหน้า และมีการประสานสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความมั่นใจที่สมเหตุสมผลว่าผู้เรียนจะมีความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ การออกแบบและการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจะยึดหลักการต่อไปนี้

1. คุณภาพการศึกษาในบริบทของการประกันคุณภาพจะเน้นการสร้างคามพึงพอใจให้กับผู้บริโภคทั้งภายในและภายนอก

คุณภาพภายใน หมายถึง ความพึงพอใจให้กับผู้รับช่วงต่อในทุกขั้นตอนของกระบวนการ หรือทุกระดับชั้น

คุณภาพภายนอก หมายถึง ความพึงพอใจในเชิงเศรษฐกิจและสังคมระดับมหัพภาค ซึ่งหมายถึง ความรู้ความสามารถและคุณลักษณะของผู้เรียนที่จำเป็นต่อความอยู่รอดและการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การเมืองและวัฒนธรรมของประเทศชาติในการแข่งขันทางธุรกิจ การค้าและทางเทคโนโลยีระดับภูมิภาคและระดับโลก

2. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารการจัดการศึกษาทั้งระบบของสถานศึกษาและเป็นยุทธศาสตร์เชิงรุกที่เน้นการวางแผนและการเตรียมการป้องกันล่วงหน้าก่อนที่ปัญหาจะเกิดขึ้น ไม่ใช่การแก้สถานการณ์เฉพาะหน้าเพื่อตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว

3. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการสร้างความมั่นใจที่ตั้งอยู่บนรากฐานของหลักวิชา หลักฐานข้อเท็จจริงที่สามารถตรวจสอบได้ กระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลที่เป็นวิทยาศาสตร์ หลักตรรกะและเหตุผล

4. การตรวจสอบ การวัดและการประเมินผลในบริบทของการประกันคุณภาพการศึกษา มีจุดประสงค์สำคัญเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลย้อนกลับสำหรับใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มิใช่การจับผิด หรือการตัดสินให้รางวัลหรือลงโทษ

5. คุณภาพของการออกแบบ (มาตรฐานการศึกษา หลักสูตรและแผนการสอน) และกระบวนการทำงาน (การเรียนการสอน การบริหารหลักสูตร ครูและบุคลากรทางการศึกษา) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน

6. การประกันคุณภาพการศึกษานับความสำคัญของการสร้างความรู้ ทักษะ ความมั่นใจแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาเพื่อสร้างโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

7. การประกันคุณภาพการศึกษาให้ความสำคัญต่อการประสานสัมพันธ์ ภายในระหว่างหน่วยงานการศึกษาทุกระดับ และความร่วมมือของหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัด

8. ภาวะความเป็นผู้นำและความเอาใจจริงเอจจิงของผู้บริหารการศึกษาและการกระจายอำนาจความรับผิดชอบที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนวันทยา วงศ์ศิลปภิรมย์ และคณะ (2545. หน้า 9-10) ได้กล่าวถึงหลักการและเงื่อนไขสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาที่ดี คือ

1. การมีส่วนร่วม (Participation) โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมประเมิน และร่วมรับผิดชอบกับการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

2. การเสริมพลัง (Empowerment) โดยการสร้างความรู้ ทักษะและความ มั่นใจ ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. การกระจายอำนาจ (Decentralization) สถานศึกษาคณะจะพัฒนาคุณภาพให้มี ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลได้อย่างเต็มที่ต่อเมื่อสถานศึกษาเองต้องมีอิสระเพียงพอที่จะคิดและ ตัดสินใจทั้งด้านการบริหาร วิชาการ และการใช้จ่ายงบประมาณ

4. การสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบในพันธะภาวะ (Accountability) การศึกษา มิใช่เรื่องของคนใดคนหนึ่งหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด แต่เป็นเรื่องของทุกคนที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผลการ จัดการศึกษาของสถานศึกษานั้น จึงต้องสร้างให้ทุกคนมีสำนึกในหน้าที่ของตนที่มีต่อการศึกษานอกจากนี้กระบวนการทำงานและผลงานของสถานศึกษาแห่งนั้นต้องสามารถตรวจสอบได้ทุกเมื่อ โดยสังคมและประชาชน

5. การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement) การตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกในบริบทการประกันคุณภาพ มีจุดประสงค์สำคัญเพื่อให้ได้ ข้อมูลย้อนกลับสำหรับใช้ในการวางแผน เพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มิใช่การจับผิด หรือการตัดสินให้รางวัลให้โทษ

2. การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเป็นกระบวนการที่จะสร้างความมั่นใจ ให้ทั้งผู้บริหาร ครูและบุคลากรของสถานศึกษา ตลอดจนผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมเชื่อมั่นได้ว่า สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนที่จบการศึกษามีคุณภาพตาม มาตรฐานการศึกษาและเป็นที่ยอมรับของสังคม กระบวนการในการประกันคุณภาพการศึกษาของ สถานศึกษาควรมีแผนหรือแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องตามโครงสร้างของระบบการ ประกันคุณภาพของกรมสามัญศึกษาและกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ คือ การ ควบคุมคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา การประเมิน และรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

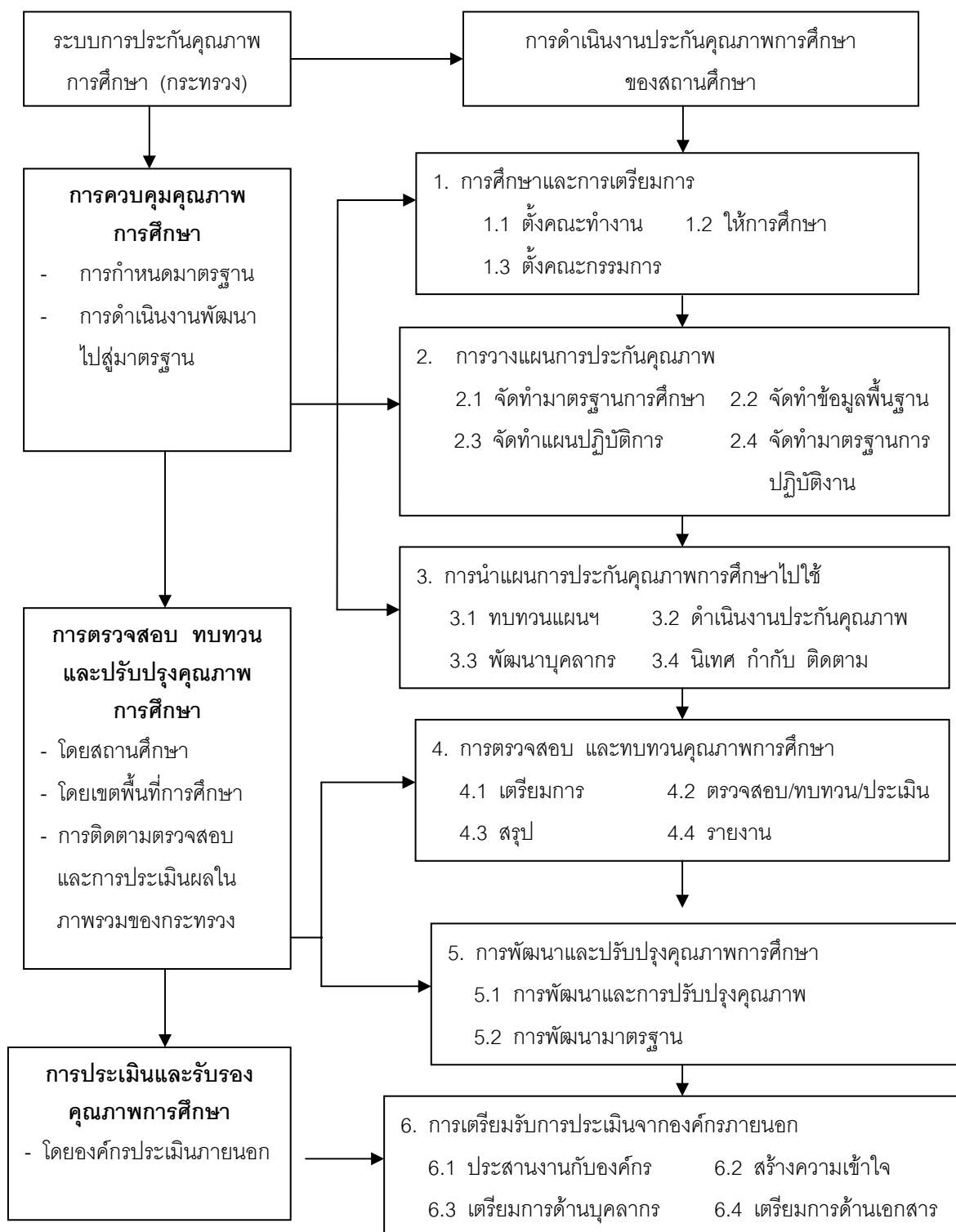
นอกจากนี้ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของ สถานศึกษาไว้ 6 ด้าน คือ (กรมสามัญศึกษา, 2542. หน้า 23)

1. ด้านการศึกษาและเตรียมการ
2. ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา
3. ด้านการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้

4. ด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา
5. ด้านการพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษา
6. ด้านการเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก

กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 6 ด้าน ดังนี้ (กรมสามัญศึกษา,2542. หน้า 24)





ภาพ 2 แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 6 ด้าน ของกรมสามัญศึกษา

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ จึงยึดความมุ่งหมายและหลักการ ตลอดจนสาระสำคัญใน 6 ด้าน เป็นแนวคิดหลักที่สำคัญของการวิจัย ดังนี้

1. ด้านการศึกษาและเตรียมการ

การศึกษาและการเตรียมการเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญมากสำหรับการพัฒนาระบบ การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพราะเป็นการสร้างความรับรู้ ความตระหนัก และการยอมรับ ตลอดจนความพร้อมในด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้ครูและบุคลากรทุกคนร่วมมือร่วมใจกัน พัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา ด้วยยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีการศึกษา และการเตรียมการตามกระบวนการ ดังนี้

1.1 การตั้งคณะกรรมการทำงานศึกษาและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาสถานศึกษา โดยผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องคัดเลือกครูที่มีความรู้ ความสามารถ เสียสละทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจ สติปัญญาและเวลาที่สามารถร่วมมือกันทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยตั้งเป็นคณะทำงานที่จะบุกเบิกในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยผู้บริหารหรือผู้ช่วยผู้บริหารเป็นหัวหน้าคณะทำงาน (คณะทำงานนี้ควรเป็นที่มงานเล็กประมาณ 8-12 คน) และให้มีบทบาทหน้าที่สำคัญ ดังนี้

1.1.1 ศึกษาแนวคิด รูปแบบ วิธีการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งคณะทำงานอาจจะศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์จากเอกสาร สื่อต่าง ๆ การศึกษาไปดูงาน เพื่อ เพิ่มพูนความรู้และศักยภาพของตนเอง ตลอดจนนำแนวทางของหน่วยงานอื่นมาศึกษา วิเคราะห์ เพื่อการกำหนดและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษา

1.1.2 พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา คณะทำงาน ชุดนี้จะต้องกำหนดรูปแบบ หรือระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งระบบ ดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา กรมและ กระทรวง และจะต้องสามารถทำให้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษานั้น สามารถนำไปปฏิบัติ ในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.3 สร้างสื่อ/เอกสาร/คู่มือและเครื่องมือเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถานศึกษา โดยคณะกรรมการชุดนี้จะประสานงานร่วมมือกับครู หรือบุคลากรของหมวดงาน ต่าง ๆ ในการสร้างสื่อ เอกสาร คู่มือ และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะทำให้การประกันคุณภาพการศึกษา ของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีระบบและมีคุณภาพ

1.1.4 การให้การศึกษแก่ครูและบุคลากร ให้ความรู้ ความเข้าใจและการยอมรับ ตระหนักในคุณค่าและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาของครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง นับเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาและเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา และโน้มมน้ำวุงใจครูและบุคลากรให้ยอมรับและผูกพันที่จะร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้ประสบความสำเร็จ

1.1.5 การตั้งคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากสถานศึกษาจะมีคณะกรรมการ ซึ่งเห็นชอบกับระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษา และถือเป็นนโยบายที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จแล้ว สถานศึกษาควรตั้งคณะกรรมการและอนุกรรมการต่าง ๆ ในการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งเป็นการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนของทีมงานต่าง ๆ ในการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แล้วยังเป็นการพัฒนาครูและบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ความรัก ความศรัทธาและความผูกพัน ตลอดจนการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานโดยที่ทุกทีมงานได้ดำเนินการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมประเมินผลทั้งภายในทีมงานของตนอยู่เสมอ และผลลัพธ์สำคัญของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาที่จะได้ ก็คือ คุณภาพของผู้เรียนและคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษา รวมทั้งการทำงานอย่างมีความสุขของครู และบุคลากรทุกคน

2. ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา

ความมีประสิทธิภาพของสถานศึกษาขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารที่จะออกแบบกระบวนการทำงานภายในสถานศึกษาอย่างมีคุณภาพสอดคล้องกับปรัชญา ความเชื่อ เป้าหมาย วิสัยทัศน์ และภารกิจของสถานศึกษาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาก็เช่นกัน กระบวนการบริหารอันดับแรกที่สถานศึกษาควรดำเนินการ คือ การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการที่จะสร้างความมั่นใจและหลักประกันต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม ตลอดจนผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาทุกคนว่า สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งผู้เรียนและการจัดการศึกษาซึ่งสถานศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐานที่กำหนด การสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจในคุณภาพการศึกษาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนนั้น สิ่งที่จะเป็นหลักประกันความมั่นใจดังกล่าว คือ การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งมีองค์ประกอบในการดำเนินการ ดังนี้

2.1 การจัดทำมาตรฐานของสถานศึกษา มีแนวทางในการจัดทำดังนี้

2.1.1 ตั้งคณะทำงานศึกษามาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานต้นสังกัด

มาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานของหลักสูตรศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นต้น วิเคราะห์ศักยภาพ ความต้องการ ความจำเป็นของสถานศึกษา ผู้ปกครองและชุมชน หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษา (Stakeholders) และนำมาयर่งกำหนดมาตรฐานของการศึกษา ซึ่งคณะทำงาน อาจปรับ-เพิ่มกลุ่มมาตรฐาน ปรับ-เพิ่มรายการมาตรฐาน ปรับ-เพิ่มตัวชี้วัดแต่ละมาตรฐาน

2.1.2 จัดประชุมเพื่อให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณา

กำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาทั้งครู และบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ปกครองและชุมชน ตลอดจนคณะกรรมการของสถานศึกษา

2.1.3 ปรับปรุงและจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา หลังจากผ่าน

ความเห็นชอบของทุกคน

2.1.3 เผยแพร่และสร้างความเข้าใจ ความตระหนัก ความผูกพันที่ทุกคนจะต้อง

ร่วมมือ ร่วมใจในการดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่ทุกคนร่วมกันกำหนด

2.2 การจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษาและการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการ

ประกันคุณภาพ นับว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาของสถานศึกษา เพราะข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษาจะถูกนำมาใช้ในการตัดสินใจ ดำเนินการต่าง ๆ ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ระบบการควบคุมคุณภาพ การศึกษาที่สถานศึกษาจะต้องกำหนดมาตรฐานการศึกษา ซึ่งจำเป็นที่จะต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศ มาแสดงคุณภาพ หรือความสามารถในปัจจุบันของสถานศึกษาว่าอยู่ในระดับใด สูงหรือต่ำกว่า เกณฑ์มาตรฐานเพียงใด ซึ่งข้อมูลสารสนเทศนี้เรียกว่า “ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline Data)” ส่วน ในระบบการตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ก็จำเป็นต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ แสดงผลสำเร็จหรือความก้าวหน้า ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในรอบหนึ่งปีว่า สถานศึกษามีคุณภาพหรือความสามารถในการจัดการประกันคุณภาพการศึกษาเพียงใด มี จุดอ่อนจุดแข็งในเรื่องใดจะได้ปรับปรุงแก้ไข พัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ได้ผลสำเร็จตาม มาตรฐานการศึกษาและธรรมนูญสถานศึกษาสำหรับระบบการประเมินและรับรองคุณภาพ การศึกษาของสถานศึกษาเช่นเดียวกัน ที่ต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาของสถานศึกษา ที่แสดงว่า สถานศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานเพียงใด สามารถดำเนินการพัฒนาคุณภาพได้ ตามมาตรฐานการศึกษาและธรรมนูญสถานศึกษาหรือไม่ มีกระบวนการบริหารและจัดการศึกษา

ที่นำไปสู่คุณภาพของผู้เรียนเพียงใด และสมควรหรือเหมาะสมที่จะได้รับรองคุณภาพการศึกษาหรือไม่

2.3 กระบวนการพัฒนาสารสนเทศ เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการ จัดตั้งหรือออกแบบระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษา ให้สามารถตอบสนองของความต้องการในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการพัฒนาสารสนเทศของสถานศึกษา มีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

2.3.1 การวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ

- 1) ตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ
- 2) พัฒนาคณะกรรมการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 3) กำหนดวัตถุประสงค์
- 4) เตรียมความพร้อมด้านบุคลากร งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์
- 5) กำหนดวางแผน หรือกิจกรรมและปฏิทินปฏิบัติงาน

2.3.2 การออกแบบระบบสารสนเทศ

- 1) ความเป็นไปตามความต้องการ ตามวัตถุประสงค์ หรือการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา
- 2) ควรคำนึงถึงความพร้อมในการดำเนินการจัดเก็บ การใช้ การให้บริการ เน้นความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ข้อมูลถูกต้องสมบูรณ์ ชัดเจน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.3.3 การปฏิบัติระบบสารสนเทศ

- 1) สร้างความเข้าใจให้บุคลากรตระหนักถึงคุณค่า ความสำคัญของการใช้สารสนเทศ
- 2) พัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร

2.3.4 การกำกับ ติดตามและประเมินผล

- 1) วิเคราะห์ความก้าวหน้า ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ
- 2) วิเคราะห์และประเมินการดำเนินงาน
- 3) ปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศ
- 4) พัฒนาคณะกรและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.4 การจัดทำธรรมนูญสถานศึกษา

ธรรมนูญสถานศึกษา (School Charter) ถือเป็นแผนแม่บทในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่เกิดจากการวางแผน และพันธะสัญญาที่มีร่วมกันระหว่างคณะกรรมการสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรในสถานศึกษา ตลอดจนผู้ปกครอง ชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายในระยะเวลาที่กำหนด

2.4.1 วัตถุประสงค์ของการจัดทำธรรมนูญสถานศึกษา

- 1) เพื่อใช้เป็นแผนแม่บทในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้เกิดคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด
- 2) เพื่อให้เกิดความตระหนัก การมีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมทำ ระหว่างสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.4.2 ความสำคัญของการจัดทำธรรมนูญสถานศึกษา

- 1) สถานศึกษามีแผนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่เป็นระบบ
- 2) เกิดความรู้สึกรับผิดชอบ ความผูกพันในการร่วมมือกันจัดการศึกษาของสถานศึกษา

2.5 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี

การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของสถานศึกษา เป็นกระบวนการที่ได้มาซึ่งแผนการดำเนินงานรายปีของสถานศึกษา โดยทั่วไปแล้วการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี จะเป็นการนำแผนกลยุทธ์ และกิจกรรมที่กำหนดไว้ในธรรมนูญสถานศึกษาของแต่ละปี มาดำเนินการวางแผนเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งในแต่ละปีสถานศึกษาอาจมีความต้องการ ความจำเป็นนอกเหนือไปจากที่ได้กำหนดไว้ในธรรมนูญสถานศึกษา เช่น ปรับเปลี่ยนมาตรฐานของสถานศึกษา การเปลี่ยนกฎหมายหรือนโยบายด้านการศึกษาของรัฐ ตลอดจนนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด หรือความต้องการจำเป็นของผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม ทำให้สถานศึกษาต้องวางแผนการดำเนินงานรายปี อย่างรอบคอบเพื่อให้ได้แผนปฏิบัติการประจำปีที่มีคุณภาพ

การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา เป็นการนำภาระงานของสถานศึกษาทั้งหมดทุกฝ่าย หมวดยานและรายบุคคลจัดทำเป็นมาตรฐาน ทั้งมาตรฐานของผลผลิต กระบวนการและปัจจัย โดยจัดทำเป็นเอกสารมาตรฐาน 3 ระดับ คือ

1) มาตรฐานของสถานศึกษา เป็นมาตรฐานที่แสดงถึงนโยบายการบริหารหรือทิศทางการจัดการศึกษาของสถานศึกษา เช่น ธรรมนูญโรงเรียน มาตรฐาน คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ทั้งด้านผลผลิต (Output) กระบวนการ (Process) ปัจจัย (Input) เป็นตัวควบคุมมาตรฐาน

2) มาตรฐานการปฏิบัติงานของฝ่าย/หมวด/งาน เป็นมาตรฐานที่แสดงการปฏิบัติงานของฝ่าย/หมวด/งาน เริ่มตั้งแต่ปัจจัย (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) โดยระบุรายละเอียดถึงขั้นตอนการปฏิบัติ ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร ซึ่งมีมาตรฐานปัจจัย กระบวนการและผลผลิตเป็นตัวควบคุม

3) มาตรฐานรายละเอียดการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล เป็นมาตรฐานที่แสดงรายละเอียดการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษาแต่ละบุคคลที่ปฏิบัติงานนั้น ตั้งแต่ปัจจัย (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) ซึ่งแสดงขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน โดยระบุรายละเอียดของงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของฝ่าย/หมวด/งาน โดยใช้มาตรฐานปัจจัย กระบวนการและผลผลิตเป็นตัวควบคุม

3. การนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้

สถานศึกษาโดยเฉพาะผู้บริหารต้องมียุทธศาสตร์ในการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ เพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ ในสถานศึกษาเป็นไปตามแผนที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแนวทางที่สถานศึกษาดำเนินการ มีดังต่อไปนี้

3.1 ทบทวนแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจ ความตระหนัก ความรับผิดชอบและความผูกพันในภารกิจของสถานศึกษาที่ทุกคนมีส่วนร่วมกำหนดตัดสินใจและพร้อมที่จะดำเนินการตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพตามศักยภาพของผู้เรียนและสถานศึกษา

3.2 พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจและเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา มีความสามารถในการทำงานร่วมกันในระบบปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ทุกคนได้รับการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองและทีมงานอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ เพื่อให้มีความมั่นใจในความก้าวหน้าและความสำเร็จของสถานศึกษาที่สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

3.3 จัดสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อเป็นการสนับสนุนนโยบายของสถานศึกษาที่จะให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข ทั้งปัจเจกบุคคลและทีมงาน หรือหมวด/งาน สถานศึกษาควรสำรวจความต้องการ ความจำเป็นและระดมสรรพกำลังในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การปฏิบัติงานตามแผนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งมุ่งกระบวนการควบคุมคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยครูและบุคลากรของสถานศึกษา เพื่อคุณภาพของผู้เรียนและสถานศึกษา

3.5 การนิเทศ กำกับ ติดตามและประเมินผล เพื่อสร้างความตระหนักในความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ของบุคลากรและทีมงานทุกคน ตลอดจนปรับปรุงพัฒนางานให้ได้คุณภาพและมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ทำให้ทุกคนได้เรียนรู้ ได้พัฒนาและมีความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน สามารถดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ และภารกิจตามแผนการประกันคุณภาพ

3.6 คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาได้สำเร็จ

4. ด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพของสถานศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ถ้าเป็นในส่วนของระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษา สถานศึกษาจะกำหนดมาตรฐานการศึกษา และดำเนินงานพัฒนาไปสู่มาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมุ่งเน้นระบบและกลไกการปฏิบัติตามแผน กำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างจริงจัง และการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง สำหรับในส่วนของระบบการตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา เขตพื้นที่การศึกษาและกระทรวง โดยในส่วนของสถานศึกษาถือว่าการตรวจสอบและทบทวนการดำเนินงานทั้งระบบด้วยตนเอง เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง และพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพของสถานศึกษานี้ถือว่าการประเมินภายใน (Internal Evaluation) ของสถานศึกษา เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

ในการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพของสถานศึกษานั้น สถานศึกษาควรตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพการศึกษา ซึ่งควรมาจากบุคลากรหลายฝ่ายและในระยะเริ่มต้นนี้ควรจัดให้มีการพัฒนาและอบรม สถานศึกษาควรดำเนินการวางแผนการตรวจสอบและทบทวนอย่างเป็นระบบ ตลอดจนการเตรียมการ สื่อ เครื่องมือ เกณฑ์คุณภาพที่พึงประสงค์ ซึ่งเป็นไปตามธรรมเนียมสถานศึกษา มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาและมาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานต้นสังกัดและองค์กรประเมินภายนอก

ขั้นตอนในการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาที่จะเป็นแนวทางสำหรับ
สถานศึกษาควรดำเนินการ ดังนี้

4.1 ขั้นเตรียมการ

- 1) สถานศึกษาตั้งคณะกรรมการการตามระบบการตรวจสอบและทบทวน
คุณภาพการศึกษา
- 2) คณะทำงานวางแผน กำหนดแนวทางและแนวปฏิบัติในการตรวจสอบและ
ทบทวนคุณภาพการศึกษา
- 3) สถานศึกษาตั้งคณะทำงานตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา

4.2 ขั้นตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา

- 1) คณะกรรมการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา ดำเนินการตาม
ระบบคู่มือการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา
- 2) คณะกรรมการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา ดำเนินการเก็บ
รวบรวมข้อมูลตามเวลาที่กำหนด

4.3 ขั้นสรุปผล

- 1) คณะกรรมการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา ประชุมเพื่อสรุปผล
การตรวจสอบและทบทวนและจัดทำรายงาน
- 2) คณะกรรมการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา นำเสนอผลการ
ตรวจสอบและทบทวนให้คณะกรรมการสถานศึกษาทราบ

4.4 ขั้นรายงาน

- 1) สถานศึกษาวางแผนการนำเสนอและจัดทำรายงานผลการตรวจสอบและ
ทบทวนของสถานศึกษา
- 2) เสนอผลการตรวจสอบและทบทวนให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ
- 3) สถานศึกษารายงานหน่วยงานต้นสังกัด
- 4) สถานศึกษาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมทราบ

การรายงาน นับว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะนำเสนอผลการพัฒนาคุณภาพ
การศึกษาให้ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนได้ทราบ ความก้าวหน้าความสำเร็จของสถานศึกษา ซึ่ง
ผลลัพธ์จากการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาจะออกมาเป็นรายงานผลการปฏิบัติงาน
ประจำปีของสถานศึกษาซึ่งจากการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีนี้จะต้องเป็นไปตาม
มาตรฐานการศึกษาและธรรมนูญสถานศึกษา โดยให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา
จากภายนอก เช่น เขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการและองค์กรประเมินภายนอก

นอกจากนี้การรายงานยังเป็นการสร้างความรู้สึก ความเข้าใจของครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมที่ได้อำร่วมมือ หรือมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา และยังสามารถวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยที่ทุกคนร่วมกันพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้คุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาสูงขึ้นต่อไป

ในระบบการตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษสถานศึกษาจะดำเนินการตรวจสอบและทบทวนการดำเนินงานของตนเองทั้งระบบ ว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในรอบปี ตามมาตรฐานการศึกษาและธรรมนูญสถานศึกษามีความก้าวหน้าหรือได้รับความสำเร็จเพียงใด เพื่อจะได้ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีเขตพื้นที่และกระทรวงศึกษาธิการ ทำหน้าที่ตรวจสอบ ทบทวน ติดตามและประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาด่วน โดยเขตพื้นที่การศึกษาจะทำการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ ส่วนกระทรวงศึกษาธิการจะทำการติดตาม ตรวจสอบและประเมินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวมของประเทศ ซึ่งการตรวจสอบและทบทวนของหน่วยงานเขตพื้นที่การศึกษาและกระทรวงศึกษาธิการดังกล่าว จะมีผลทำให้ระบบการตรวจสอบและทบทวน หรือการประเมินภายในของสถานศึกษามีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น ทำให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง ด้วยระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษา

5. ด้านการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษา

การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษาจะเกิดขึ้นหลังจากที่สถานศึกษาได้ประเมินภายใน หรือทำการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาแล้วว่าการประเมินเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ในกรณีที่ไปเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดก็จะมีการรักษา มาตรฐานและพัฒนามาตรฐานสูงขึ้นและในกรณีที่ไปไม่ตามมาตรฐาน ก็จะมีการปรับปรุง กระบวนการหรือการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน

5.1 การพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

การพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานของสถานศึกษา จะเกิดขึ้นในกรณีที่สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น การได้รับการรับรองจากองค์กรภายนอก หรือต้องการยกระดับมาตรฐานการศึกษาบางด้าน หรือบางมาตรฐานที่สามารถดำเนินการได้สำเร็จแล้วให้สูงขึ้นของสถานศึกษา ซึ่งสามารถดำเนินการได้ดังนี้

5.1.1 คณะกรรมการสถานศึกษาพิจารณา ตัดสินใจพัฒนาและปรับปรุง มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากข้อมูลสารสนเทศ หรือผลการตรวจสอบประเมินคุณภาพ

5.1.2 คณะกรรมการสถานศึกษาอาจจะจัดประชุมครูและบุคลากรของสถานศึกษาแล้วเสนอผลการประเมินและข้อมูลสารสนเทศ ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาและธรรมเนียมสถานศึกษา เพื่อขอความเห็นจากที่ประชุมในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานของสถานศึกษา

5.1.3 สถานศึกษาดำเนินการตามแนวทางการจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

- 1) ตั้งคณะกรรมการยกร่างมาตรฐานของสถานศึกษา
- 2) ประชุมพิจารณามาตรฐานของสถานศึกษา
- 3) ปรับปรุงและจัดทำมาตรฐานของสถานศึกษา
- 4) เผยแพร่และสร้างความผูกพันในมาตรฐานของสถานศึกษา

5.2 การพัฒนาและการปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคลากรทุกคน ทุกฝ่าย ทุกหมวด/งาน สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างมีระบบมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้การดำเนินงานของสถานศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาและธรรมเนียมสถานศึกษา การพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานจะเกี่ยวข้องกับมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา หากการจัดการศึกษาของสถานศึกษายังไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด สถานศึกษาก็ต้องพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือถ้าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้ตามมาตรฐานแล้ว สถานศึกษาจะต้องพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานอีกเช่นกัน ดังนั้น มาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่าย ทุกหมวด/งานและบุคคล จึงเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการคุณภาพของสถานศึกษาที่จะให้เกิดคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น สถานศึกษาสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

5.2.1 จัดประชุมเพื่อทบทวนผลการปฏิบัติการตามมาตรฐานและการปฏิบัติงานของฝ่าย หมวด/งานและบุคคล

5.2.2 ให้ฝ่าย หมวด/งานและบุคคลประเมินตนเอง ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้

- 1) ผู้รับผิดชอบทบทวนมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการและด้านปัจจัยที่จะนำไปสู่มาตรฐานด้านผลผลิตที่กำหนดไว้
- 2) ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์ สาเหตุที่ไม่บรรลุผลตามมาตรฐานด้านผลผลิต เช่น มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก มีขั้นตอน

การปฏิบัติงานไม่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติขาดความรู้และทักษะบางประการ การทำงานเป็นที่ยังไม่ดีพอ ระบบการนิเทศ กำกับ ติดตามและประเมินผลไม่มีประสิทธิภาพ

3) พิจารณาแนวทางเลือกในการพัฒนาปรับปรุงโดยวิธีการต่าง ๆ ตามที่เห็นสมควร เพื่อให้เกิดแนวคิดในการปรับปรุง เช่นในกระบวนการดำเนินงาน หรือขั้นตอนที่ผ่านมา มีขั้นตอนใดที่ควรแก้ไข ปรับปรุง ยุบรวมหรือตัดออกไป มีขั้นตอนใดที่ต้องมีความรู้ หรือทักษะเพิ่มเติมและมีขั้นตอนใดที่ควรเพิ่มรายละเอียดในการใช้ปัจจัยหรือเครื่องมือ สื่อ อุปกรณ์ที่ผ่านมามีอะไรบ้างที่ควรลดลง หรือเพิ่มเติม มีอะไรบ้างที่ควรตัดออก มีสิ่งใดบ้างที่สามารถนำสิ่งอื่น ๆ มาทดแทนได้

การพัฒนาและปรับปรุงดังกล่าวเป็นการปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานที่จะทำให้โรงเรียนสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาและเกิดการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

6. ด้านการเตรียมการประเมินจากองค์กรภายนอก

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ซึ่งประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก โดยให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในและถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสถานศึกษาจะต้องจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรับรองการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งมีการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อย 1 ครั้งในทุก 5 ปี และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ซึ่งสิ่งสำคัญที่สถานศึกษาจะต้องดำเนินการ คือ การเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก

ในการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาจากองค์กรภายนอก คณะกรรมการประเมินภายนอกจะแจ้งหรือประสานงานเกี่ยวกับระบบหรือขั้นตอน วิธีการในการประเมินให้สถานศึกษาทราบ ซึ่งสถานศึกษาควรดำเนินการ ดังนี้

6.1 การสร้างความเข้าใจให้ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

การสร้างความเข้าใจให้ครูและบุคลากรทุกคนได้รับรู้และเข้าใจถึงการที่สถานศึกษาต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรับการประเมินจากองค์กรภายนอก เป็นการกระตุ้นจิตใจให้ทุกคนมีความพร้อมและกระตือรือร้นที่จะได้รับการประเมิน และการรับรองคุณภาพการศึกษาของ

สถานศึกษา ซึ่งการสร้างความเข้าใจนี้จะทำให้ทุกคน ทุกทีมงานในสถานศึกษามีความพร้อมในทุกด้าน การสร้างความเข้าใจนี้ไม่ใช่การสร้างการรับรู้แต่เพียงเฉพาะแก่ครูและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาเท่านั้น แต่หมายรวมถึงทุกคนที่อยู่ทั้งในและนอกสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นผู้เรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ซึ่งบุคคลเหล่านี้มีส่วนร่วมอย่างสำคัญในความสำเร็จของสถานศึกษา

6.2 การเตรียมด้านบุคลากร

การเตรียมการด้านบุคลากร เป็นการเตรียมความพร้อมด้านบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโดยตรง เช่น คณะกรรมการสถานศึกษา คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา สิ่งที่สำคัญที่สถานศึกษาควรดำเนินการ คือ ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของบุคลากรเหล่านั้น ตลอดจนความสามารถในการแสดงข้อมูล สารสนเทศ หรือเอกสารและการนำเสนอที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสถานศึกษาควรจะต้องวางแผนและดำเนินการตามระบบ หรือขั้นตอนของการประเมินที่คณะกรรมการประเมินภายนอกได้แจ้งหรือประสานงานเป็นข้อตกลงกันไว้ การวางแผนเพื่อรับการประเมินจากองค์กรภายนอกและทดลองดำเนินการตามแผนที่วางไว้ก่อนที่จะมีการประเมินจริงจากคณะกรรมการประเมินภายนอก เป็นสิ่งที่จะสร้างความมั่นใจให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน และยังสร้างความเชื่อมั่นให้ครูและบุคลากรอื่น ๆ ที่พร้อมจะรับการประเมินจากองค์กรภายนอก

6.3 การเตรียมด้านเอกสาร รายงาน สื่อ อุปกรณ์

การเตรียมการด้านเอกสาร รายงาน สื่อ อุปกรณ์ของสถานศึกษานับเป็นการเตรียมการที่สำคัญที่สุด เพราะเอกสาร รายงาน สื่อ อุปกรณ์ต่าง ๆ จะเป็นหลักฐานร่องรอยที่ให้ข้อมูลสารสนเทศหรือผลลัพธ์สำคัญในการแสดงความก้าวหน้า หรือผลสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา ซึ่งผลงานดังกล่าวควรจะมีหรือแสดงให้เห็นคุณภาพของผู้เรียน กระบวนการทำงานทั้งการบริหารจัดการ การจัดการเรียนการสอนที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดี ครูและบุคลากรได้รับการพัฒนาเต็มศักยภาพ ผู้เรียนมีความพึงพอใจ ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมยอมรับ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาและธรรมนูญโรงเรียน เอกสาร รายงาน สื่อ อุปกรณ์ที่สถานศึกษาควรจัดเตรียมให้พร้อม เพื่อรับการประเมินจากองค์กรภายนอกนั้นจะเป็นไปตามที่คณะกรรมการประเมินได้ประสานไว้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

6.3.1 เอกสาร รายงานและรายงานผลต่าง ๆ เช่น ธรรมนูญสถานศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี รายงานผลการเรียน รายงานความก้าวหน้าต่าง ๆ รายงานการประชุม รายงานการประเมิน ตลอดจนเอกสารคู่มือที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

6.3.2 รายงานผลการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

6.3.3 ระบบข้อมูล สารสนเทศของสถานศึกษาที่แสดงถึงความสามารถหรือคุณภาพของสถานศึกษา ตลอดจนผลการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน

6.3.4 เอกสารเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

6.3.5 รายงาน หลักฐานการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เช่น มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา ของฝ่ายหมวดงาน และบุคคล เป็นต้น

6.3.6 รายงานการปรับปรุง/พัฒนา ตลอดจนบันทึกผลการปรับปรุง/พัฒนาตามระบบการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพของสถานศึกษา

อย่างไรก็ตามก่อนจะมีการประเมินจากองค์กรภายนอกตามกำหนดนั้น สถานศึกษาควรมีความมั่นใจในความพร้อมทุกด้าน และเชื่อมั่นว่าสถานศึกษาจะสามารถดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาได้สำเร็จ ได้รับรองคุณภาพจากองค์กรภายนอก และมีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้สูงขึ้นตลอดไป

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ จึงยึดกรอบแนวทางของเอกสารชุดการประกันคุณภาพการศึกษาของกรมสามัญศึกษา ทั้ง 4 เล่ม เป็นสำคัญ โดยเฉพาะ เล่ม 2 แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาที่กรอบวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัยตามระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษา โดยมุ่งวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก หลังได้รับการประเมินภายนอก

3. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินภายนอก

ความหมายของการประเมินภายนอก

จากการศึกษาเอกสารและแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินภายนอก พบว่ามีการศึกษาได้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ผู้วิจัยของเสนอความหมายของการประเมินภายนอก ดังนี้

การประเมินภายนอก หมายถึง การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตามการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคณะผู้ประเมินภายนอกที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา หรือ สมศ.

(องค์การมหาชน) เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2545. หน้า 3)

การประเมินภายนอก หมายถึง กระบวนการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งกระทำโดยกลุ่มบุคคลที่เป็นนักประเมินโดยอาชีพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณค่าของหน่วยงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาการทำงานและนำไปสู่การรับรองคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานตามมาตรฐานที่กำหนด (สุวิมล ว่องวานิช , 2545)

การประเมินภายนอก หมายถึง กระบวนการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งกระทำโดยบุคลากรภายนอกที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือสิ่งที่ถูกประเมิน แต่มีความชำนาญในวิชาชีพของการประเมิน คือ ผู้ที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณค่าของหน่วยงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานและนำไปสู่การรับรองคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานตามมาตรฐานที่กำหนด (วราภรณ์ บุญเยี่ยม , 2546. หน้า 14-15)

สรุปได้ว่า การประเมินภายนอก หมายถึง การติดตามตรวจสอบการศึกษาและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานของ สมศ. เหมือนกันทั้งหมด

หลักการของการประเมินภายนอก

การประเมินภายนอกสถานศึกษา เป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่ความมีมาตรฐานทางวิชาการและเป็นที่ยอมรับในระดับสากลต่อไป ซึ่งรูปแบบและวิธีการจะเป็นไปตามที่กำหนดในระเบียบของสำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

การประเมินภายนอกสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหลักการสำคัญ 5 ประการ คือ

1. เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาไม่ใช่มุ่งเน้นเรื่องการตัดสิน การจับผิด หรือการให้คุณ-ให้โทษ

2. ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

3. มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการ
ศึกษาของชาติ โดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบายแต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติที่
สถานศึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพ
ของสถานศึกษาและผู้เรียน

4. มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการ
กำกับและควบคุม

5. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษา
จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ของการประเมินภายนอก

1. เพื่อตรวจสอบ ยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของสถานศึกษาและประเมิน
คุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

3. เพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งจะช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่น-จุดด้อยของสถานศึกษา เงื่อนไข
ของความสำเร็จ และสาเหตุของปัญหา

4. เพื่อช่วยแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษาและ
หน่วยงานต้นสังกัด

5. เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและประกันคุณภาพภายใน
อย่างต่อเนื่อง

6. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาต่อ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

ความสำคัญของการประเมินภายนอก

การประเมินภายนอก มีความสำคัญและมีความหมายต่อสถานศึกษา หน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง และสาธารณชน ดังต่อไปนี้

ประการที่หนึ่ง เป็นการส่งเสริมให้สถานศึกษาพัฒนาเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานและ
พัฒนาตนเองให้เต็มศักยภาพอย่างต่อเนื่อง

ประการที่สอง เพิ่มความมั่นใจและคุ้มครองประโยชน์ให้ผู้รับบริการทางการศึกษาว่า
สถานศึกษาได้จัดการศึกษามุ่งสู่คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่เน้นให้ผู้เรียนเป็นคนดี
มีความสามารถ และมีความสุขเพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

ประการที่สาม สถานศึกษาและหน่วยงานที่กำกับดูแล เช่น คณะกรรมการ
สถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ

ชุมชนท้องถิ่นมีข้อมูลที่จะช่วยตัดสินใจในการวางแผนและดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

ประการที่สี่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบายมีข้อมูลสำคัญในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาทุกระดับทุกสังกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแนวนโยบายทางการศึกษาและการจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

4. แนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรที่นำมาศึกษา

4.1 ทศนคติต่อการประเมินภายนอก

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทศนคติโดยจะเสนอ ดังนี้

ความหมายของทศนคติ

ทศนคติเป็นเรื่องนามธรรมเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในตัวบุคคลไม่สามารถมองเห็นได้ ซึ่งมี ผู้ให้ความหมายของทศนคติไว้ดังนี้

แสงเดือน ทวีสิน (2545. หน้า 67) ได้ให้ความหมายของทศนคติว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับบุคคล สิ่งของ สภาพการณ์ เหตุการณ์ เป็นต้น เมื่อเกิดความรู้สึกขึ้นจะมีการเตรียมความพร้อมเพื่อมีปฏิกิริยาตอบโต้ในทิศทางใดทางหนึ่งตามความรู้สึกของตนเอง

สำเร็จ บุญเรืองรัตน์ (2524. หน้า 8) ให้ความหมายของทศนคติว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ความรู้สึกนี้มีตั้งแต่ความรู้สึกที่เห็นด้วย ชื่นชอบ หรืออาจมีความรู้สึกที่ไม่ดี ไม่เห็นด้วย ไม่นิยมชมชอบต่อสิ่งนั้น ในขณะที่เดียวกันก็มีผู้มีทศนคติในระดับกลาง ๆ ไม่ยินดียินร้ายเป็นความรู้สึกที่เฉยเมยต่อสิ่งต่าง ๆ

อัลล์พอร์ต (ลัวน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543. หน้า 52 อ้างอิงจาก Allport, 1935) กล่าวว่า ทศนคติ คือ สภาพจิตและสภาวะทางประสาทเกี่ยวกับความพร้อมซึ่งเกิดขึ้นโดยอาศัยประสบการณ์เป็นตัวนำอิทธิพลเหนือการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีต่อวัตถุ สิ่งของ และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน

นอกจากนี้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2546. หน้า 243) ให้ความหมายของทศนคติว่าเป็นเรื่องของความชอบ ความไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อ ฝังใจของเราต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด มักจะเกิดขึ้นเมื่อเรารับรู้หรือประเมินผู้คน เหตุการณ์ในสังคม เราจะเกิดอารมณ์ความรู้สึกบางอย่างควบคู่ไปกับการรับรู้ นั่น และมีผลต่อความคิดและปฏิกิริยาในใจของเรา ดังนั้นทศนคติจึงเป็นทั้งพฤติกรรมภายนอกที่อาจสังเกตได้หรือพฤติกรรมภายในที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ แต่มีความโน้มเอียงที่จะเป็นพฤติกรรมภายในมากกว่าภายนอก

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ทักษะคติหมายถึงความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ

ประเภทของทัศนคติ

นักจิตวิทยาได้จำแนกประเภทของทัศนคติออกเป็น 2 ประเภท คือ (สมพงษ์ เกษมสิน,2516. หน้า 451 ; แสงเดือน ทวีสิน,2545. หน้า 67)

1. ทัศนคติทางบวก (Positive Attitude) คือ ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ที่อยากมีความสัมพันธ์กับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2. ทัศนคติทางลบ (Negative Attitude) คือ ความรู้สึกที่ไม่ดี ไม่ชอบ ไม่อยากมีความสัมพันธ์กับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

องค์ประกอบของทัศนคติ

โดยทั่วไปทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ (แสงเดือน ทวีสิน,2545. หน้า 69 ; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์,2546. หน้า 247) คือ

1. องค์ประกอบทางด้านปัญญาหรือความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นองค์ประกอบด้านความคิด ความรู้ ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ ซึ่งจะมีส่วนเป็นตัวกำหนดทัศนคติของแต่ละบุคคล

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ (Affective Component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ ซึ่งมักจะคล้อยตามหรือมีผลมาจากความคิดหรือองค์ประกอบทางปัญญา คือ คนเรามักจะ “ชอบ” หรือ “ไม่ชอบ” ตามข้อมูลที่เรารู้ แต่อย่างไรก็ตามบางครั้งข้อมูลที่เราอาจไม่สามารถมีอิทธิพลเหนือความรู้สึกได้

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรมหรือการปฏิบัติ (Behavioral Component) เป็นองค์ประกอบทางด้านความพร้อมหรือความโน้มเอียงที่จะประพฤติปฏิบัติหรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือคัดค้านเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเพราะเป็นตัวที่แสดงออกถึงทัศนคติอย่างแท้จริง

ทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดจะต้องประกอบด้วยทั้งสามองค์ประกอบนี้เสมอ

การวัดทัศนคติ

เนื่องจากทัศนคติค่อนข้างไปทางนามธรรมมากกว่ารูปธรรมเป็นความรู้สึก ความเชื่อ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลง การวัดทัศนคติจึงไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่วัดได้จากแนวโน้มของบุคคลที่

แสดงออก ซึ่งเป็นสิ่งที่วัดยาก การวัดจึงใช้เครื่องมือหรือวิธีการหลายรูปแบบแล้วแต่สถานการณ์ที่ต้องการวัด เครื่องมือที่นิยมใช้มีอยู่ 5 ชนิด ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543. หน้า 60-63)

1. การสัมภาษณ์ (Interview) หมายถึง การพูดคุยกันอย่างมีจุดมุ่งหมาย โดยจะยึดแนววัตถุประสงค์ที่วัดและบันทึกไว้อย่างถูกต้อง ซึ่งผู้สัมภาษณ์ต้องสร้างข้อคำถามไว้ให้ได้มาตรฐานและข้อคำถามต้องกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบความรู้สึกที่มีต่อเป้าหมายที่ผู้สัมภาษณ์ต้องการ ลักษณะการสัมภาษณ์ต้องเป็นการกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์อยากตอบ และต้นตัวเสมอ ตลอดจนคำถามควรมีความเชื่อมั่นสูง และสามารถขยายอิงสู่เหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกันได้ ซึ่งการสัมภาษณ์มีทั้งแบบมาตรฐานและแบบไม่มาตรฐาน

2. การสังเกต (Observation) คือ การเฝ้ามองสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างมีเป้าหมาย ด้วยตาและหู และการจดบันทึกโดยจะมีข้อรายการ (Checklist) ที่ใช้ในการสังเกตผู้สังเกตจะต้องเป็นผู้ที่มีการรับรู้และประสาทตาดี ในการสังเกตต้องใช้เวลาเพื่อหาความแน่นอนของการเกิดพฤติกรรม การเตรียมข้อรายการจึงต้องเตรียมก่อนการสังเกต

3. การรายงานตัวเอง (Self-report) เครื่องมือนี้ต้องการให้ผู้ตอบแสดงความรู้สึกของตนเองตามสิ่งเร้าที่เขาได้สัมผัส สิ่งที่สัมผัสคือ ข้อความ คำถาม หรืออาจเป็นรูปภาพเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความรู้สึกออกมาอย่างตรงไปตรงมา แบบทดสอบที่เป็นมาตรฐาน (Standard Form) เป็นแนวการสร้างของเทอร์สโตน (Thurstone) กัตต์แมน (Guttman) ลิเคอร์ท (Likert) และ ออสกู๊ด (Osgood)

4. เทคนิคการจินตนาการ (Projective Techniques) แบบทดสอบนี้ต้องอาศัยสถานการณ์หลายอย่างไปเร้าผู้ตอบ สถานการณ์ที่กำหนดให้จะไม่มีการสร้างที่แน่นอนทำให้ผู้ตอบต้องจินตนาการออกมาตามประสบการณ์เดิม แต่ละคนอาจจะแสดงออกมาไม่เหมือนกัน เช่น ปรเภทให้เติมประโยคให้สมบูรณ์ ภาพนามธรรม เติมเรื่องราวสั้น ๆ เล่าจากนิทานจากภาพ การแปลความหมายจึงต้องอาศัยผลจากการตอบสิ่งที่กล่าวมา จึงจะพอรู้ได้ว่าผู้ตอบมีทัศนคติอย่างไร

5. การวัดทางสรีรภาพ (Physiological Measurement) การวัดด้านนี้อาศัยเครื่องไฟฟ้า หรือเครื่องมืออื่น ๆ ในการสังเกตการเปลี่ยนแปลงสภาพของร่างกาย เช่น การใช้เครื่องกัลวานอมิเตอร์ เพื่อวัดดูความต้านทานกระแสไฟฟ้าในผิวหนัง เมื่อคนเกิดการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ ส่วนผสมของสารเคมีต่าง ๆ จะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากสภาพปกติเรียกว่า มีกระแสไฟฟ้าไหลสามารถเปลี่ยนแปลงขนาดได้ เครื่องมือวัดทางไฟฟ้าก็จะสามารถวัดตรวจสอบ

เปรียบเทียบกับขณะร่างกายอยู่ในสภาพปกติได้ การที่จะเชื่อถือได้ขนาดไหนนั้นต้องศึกษาให้รอบคอบด้วยอารมณ์ต่าง ๆ อาจศึกษาได้จากการเปลี่ยนแปลงของลูกตาดำ ปริมาณฮอร์โมน บางอย่างก็สามารถบอกอารมณ์ บอกความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของคนได้

4.2 ความพึงพอใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทศนคติที่ดีต่อการทำงาน และมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายท่าน อาทิเช่น

สมิท (Smith, 1953. p.114) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะ ทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดอย่างจริงใจว่า เขาพอใจในการทำงาน

กู๊ด (Good, 1973. p. 95) ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจในงาน” ไว้สั้น ๆ รวบรัด แต่มีความหมายครอบคลุมทุกด้านว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

วอลแมน (Wolman, 1973. p. 95) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ต้องการหรือแรงจูงใจ

เดวิส (Davis, 1981 p. 83) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพอใจหรือไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง ผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่องาน

คอร์แมน (สมชาย โคตรภูงา, 2547 หน้า 40 อ้างอิงจาก Korman , 1977) จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจต่องานเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจต่องานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ได้รับจากงาน กับการประกอบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล (Vroom , 1964)

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference Group Theory) ความพึงพอใจต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้ เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

ส่วนสมิท มัมฟอร์ด (สมชาย โคตรภูงา, 2547. หน้า 40 อ้างอิงจาก Mumford, 1972) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องาน จากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (Psychological Need School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคอร์ท (Likert) โดยมองความพึงพอใจต่องานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจต่องานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลด (Brake) มูตัน (Mouton) ฟีดเลอร์ (Fiedler)

3. กลุ่มความพยายามต่อของรางวัล (Effort-Reward School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจต่องานจากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (Management Ideology) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ โครเซียร์ และ โกลด์เนอร์ (Crozier and Gouldner)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบของงาน (Work Content and Job Design) มองว่าความพึงพอใจงานมาจากเนื้อหาของตัวงาน แนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวด์ตอค (Tavidtock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

กรีนและคราฟท์ (สมชาย โคตรภูงา, 2547 หน้า 41 อ้างอิงจาก Greene & Craft, 1979) ศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการทำงาน พบว่ามี 3 แนวความคิดคือ

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการทำงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่าผู้ที่มีความสุขจากการทำงาน จะมีผลผลิตจากงาน แนวคิดนี้ ได้แก่ แนวความคิดของฟรูม (Vroom, 1968)

2. การทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter & Lawler, 1968)

3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรเกณฑ์เกิดจากตัวแปรต้น คือความพึงพอใจและคุณลักษณะของงาน กลุ่มแนวความคิดนี้ได้แก่ผลงานของเบรย์ฟิลด์ (Brayfield, 1951)

4.3 การทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมเป็นเรื่องที่เราได้ยินกันบ่อย ๆ แต่จะใช้ถูกหรือไม่ ยังไม่แน่ชัด จากการศึกษาเอกสารพบว่าเมื่อมีทีมงานก็ต้องมีการทำงานร่วมกัน แต่การทำงานร่วมกันนั้น เป็นการทำงานเป็นทีมหรือไม่ ยังไม่แน่ชัด จึงได้เกิดแนวความคิดการทำงานเป็นทีมขึ้น ซึ่งแนวการทำงานเป็นทีมมีดังนี้

ความหมายของการทำงานเป็นทีม

ยงยุทธ เกษสาคร (2545. หน้า 189) ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ปฏิบัติงานต่างก็เกิดความพอใจในการทำงานนั้น การทำงานเป็นทีมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การเนื่องจากทำให้วัตถุประสงค์รวมขององค์การประสบความสำเร็จสูงสุด โดยสมาชิกในทีมมีความพึงพอใจในงานที่กระทำ และมีความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน

นิพนธ์ จิตภักดี (2528. หน้า 22) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม คือการที่บุคคลหลายคนมาทำงานด้วยกันเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างเดียวกัน ทุกคนในทีมมีใจตรงกันทำงานร่วมกันให้เต็มที่ และประสานงานกันเป็นอย่างดี เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

นอกจากนี้ สมพงษ์ เกษมสิน (2526. หน้า 86) ยังให้คำนิยามของคำว่าการทำงานเป็นทีมว่าหมายถึง การที่บุคคลร่วมปฏิบัติงาน มีการประสานงานกันออกความคิดเห็น ให้ความร่วมมือ เพื่อให้กิจกรรมนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ซึ่งจากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายเดียวกัน มีการยอมรับบทบาทให้ความร่วมมือ ประสานงานกันในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

ประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม

การร่วมมือกันของบุคลากรในองค์การเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการเพราะถ้าบุคลากรมีความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานจะทำให้เกิดขวัญกำลังใจและเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ทำให้ทีมงานแข็งแกร่ง สามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญและประโยชน์ดังนี้ (มิ่งขวัญ สันต์ถาวร, 2546. หน้า 15-17 อ้างอิงจาก ชัตติยากรรณสูต, 2528 และพจน์ เพชรบูรณิน, 2531)

1. ช่วยให้ทุกคนเข้าใจกระบวนการทำงานร่วมกัน
2. ช่วยให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันของบุคลากร
3. ช่วยให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

4. ช่วยให้การตัดสินใจในเรื่องราวต่าง ๆ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
 5. ความหลากหลายด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะจะช่วยให้การแก้ปัญหาสำเร็จลุล่วงด้วยดี
 6. บุคลากรจะเกิดทักษะ เจตคติที่ดีต่อหน่วยงานและทุกคน ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งของบุคลากรในหน่วยงาน
 7. ช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทีมมีการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ถูกต้อง
 8. กระตุ้นให้แต่ละคนในทีมเร่งมือทำงานให้เสร็จทันเวลา และมีคุณภาพ
 9. ช่วยให้งาน/โครงการที่ใหญ่และยากสำเร็จได้ในเวลาอันสั้น
 10. สามารถนำความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของแต่ละคนมารวมกันใช้ให้เกิดประโยชน์
 11. จัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน หรือขัดแย้งกัน
 12. สมาชิกของกลุ่มมีความผูกพันกัน เป็นการสร้างความสำนึกในความรับผิดชอบร่วมกัน
- ลักษณะของทีมงานที่ดี
- ถึงแม้ว่าการทำงานเป็นทีมจะมีข้อดีและความจำเป็นต่อการบริหารและการดำเนินงานขององค์กร แต่บางครั้งการทำงานเป็นทีมก็ไม่ประสบผลสำเร็จและอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรได้ ทีมงานที่ดีและมีประสิทธิภาพจึงควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ (ยงยุทธ เกษสาคร, 2545. หน้า 189-191 ; ธงชัย สันติวงษ์, 2533. หน้า 46-49)
1. มีการกำหนดนโยบาย จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน
 2. สมาชิกทุกคนของทีมงานรับรู้นโยบาย จุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างทั่วถึงด้วยความเข้าใจตรงกัน
 3. สมาชิกมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเองมากที่สุด และใช้รูปแบบความเห็นร่วมกันทุกฝ่ายหรือฉันทามติ (Consensus)
 4. การกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกต้องมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน
 5. การสื่อสารเป็นแบบเปิด (Open-Communication) เพื่อให้สมาชิกทุกคนรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงกัน
 6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

7. การแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเกิดมาจากอะไรก็ตามจะต้องคำนึงถึงความพอใจของทุกฝ่ายเป็นสำคัญ

8. สมาชิกแต่ละคนจะต้องมีความจริงใจ เชื่อใจและไว้วางใจซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิกของทีม และมีความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน

9. บรรยากาศในการทำงานโดยทั่วไปมีลักษณะไม่เป็นไปตามแบบทางการมากนัก สมาชิกในกลุ่มหรือทีมงานมีความรู้สึกสะดวกสบายและไม่ตึงเครียดในการทำงาน

10. สมาชิกแต่ละคนยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกันและพยายามหาข้อดีจากความคิดเห็นนั้น ๆ

นอกจากนี้สมาชิกในทีมจะต้องเสียสละความเป็นส่วนตัวเท่าที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (สถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้, 2547. หน้า 117-118 อ้างอิงจาก Porter, 1975) ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย

1. การสร้างความไว้วางใจ จุดเริ่มต้นที่สำคัญของการทำงานเป็นทีม คือความไว้วางใจและการไม่ระแวงกัน เพราะจะนำไปสู่การปฏิบัติต่อกันด้วยความจริงใจ

2. การพูดจากันอย่างเปิดเผย เป็นบันไดที่เกิดโอกาสในการประสานน้ำใจและประสานความร่วมมือที่ดีต่อกัน การพูดคุยได้อย่างกันเอง รู้วิธีพูดจาที่เหมาะสม รู้บทบาทในการพูด และการแสดงออกที่เหมาะสมในกลุ่ม ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน

3. การหันหน้าเข้าปรึกษาหารือกัน เมื่อเกิดปัญหา หรือรู้สึกขัดแย้ง ควรจัดให้มีการพูดคุยกันอย่างเปิดเผย โดยนำประเด็นข้อขัดแย้งมาตีแผ่พิจารณาร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การบรรลุผลงานที่ต้องการของกลุ่มโดยใช้ “กระบวนการกลุ่ม”

4. การสร้างความร่วมมืออย่างแข็งขัน อาศัยกิจกรรมร่วมทำงานเป็นทีม โดยให้สมาชิกมีส่วนร่วมตามขอบเขตและบทบาทที่เหมาะสมของแต่ละบุคคลในทีมงาน การมีส่วนร่วมและการช่วยกันคิดแบบสร้างสรรค์ มีบรรยากาศการทำงานแบบมีชีวิตชีวา และการเสริมสร้างพฤติกรรมด้านความร่วมมือ เป็นสิ่งที่หัวหน้าทีมงานต้องพยายามสร้างให้เกิดขึ้น

5. การติดตามเสริมการพัฒนาทีมงาน อาจทำได้โดยผู้บริหาร หรือผู้รับผิดชอบระบบงานต้องติดตามเอาใจใส่สม่ำเสมอ ด้วยการเสริมแรงจูงใจในการทำงานแบบเป็นกลุ่ม ให้รางวัลเป็นกลุ่ม ให้คำยกย่องชมเชย มีการเสริมความรู้และเทคนิคพิเศษใหม่ ๆ ให้แก่กลุ่มในเรื่องที่กลุ่มสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทีมงาน

ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม เนื่องจากการทำงานเป็นทีมหรือทีมงานจะเป็นเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ และความคิดสร้างสรรค์ซึ่งนำมาสู่การเรียนรู้ระหว่างสมาชิกและยังเป็นเวทีของการประสานงาน และการช่วยเหลือเพื่อลงมือปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ดังนั้นการทำงานเป็นทีมจึงเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่จะทำให้การประกันคุณภาพประสบความสำเร็จนั่นคือ การประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่ทุกคนจะต้องทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่องในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การกำหนดเป้าหมาย วางแผนการทำงาน ออกแบบประเมินตนเอง แล้วช่วยกันทำและพัฒนาปรับปรุง โดยเรียนรู้แลกเปลี่ยน ปรึกษาหารือ และพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การทำงานเป็นทีมจะทำให้บุคลากรรู้สึกอบอุ่นสบายใจเพราะมีเพื่อนร่วมทาง ไม่โดดเดี่ยว ซึ่งถ้าสถานศึกษามีการทำงานเป็นทีมที่เข้มแข็ง ก็จะทำให้การประกันคุณภาพมีความต่อเนื่องและยั่งยืน

4.4 ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา

ภาวะผู้นำเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งมีความสำคัญต่อการบริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะเปรียบเสมือนดวงประทีปของหน่วยงานและเป็นศูนย์กลางพลังของกลุ่มให้ดำเนินงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ความสามารถและทักษะของผู้นำมีส่วนสัมพันธ์ใกล้ชิดกับปริมาณและคุณภาพของงาน ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อผู้ร่วมงานในองค์กรหรือสถาบันทางการศึกษาเป็นอย่างมาก

การบริหารสถานศึกษาจะดำเนินไปด้วยดีบรรลุเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการโน้มน้าวจิตใจผู้ร่วมงาน การเป็นผู้บริหารหรือผู้นำที่ดีนั้นมิใช่แต่เพียงมีความรู้ ความสามารถ และความเฉลียวฉลาดเท่านั้น แต่จะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานและรู้จักแนะนำผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ สนับสนุนให้ผู้ร่วมงานมีโอกาสเป็นผู้นำด้วย

จากการที่นักศึกษาหลายท่านได้ให้นิยามความหมายของคำว่า “ผู้นำ” ไว้นั้น พอจะสรุปความหมายได้ว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่สามารถใช้บทบาทหน้าที่หรือสามารถชักจูงให้บุคคลอื่นเกิดความรู้สึกที่ดีในการร่วมกิจกรรมให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และในส่วนของความหมายของคำว่าภาวะผู้นำนั้น มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้ คือ

เทือน ทองแก้ว และ เฉลา ประเสริฐสังข์ (2542. หน้า 4) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า หมายถึง ความสามารถของผู้นำที่จะใช้ศิลปะการใช้อำนาจหรือการกระทำ เพื่อให้คนอื่นคล้อยตามและปฏิบัติตามอย่างเต็มใจ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

กวี วงศ์พุม (2539. หน้า 17) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ(Leadership) คือ การที่ผู้นำใช้อิทธิพลในความสัมพันธ์ซึ่งมีอยู่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนาจการ โดยใช้กระบวนการติดต่อซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ยงยุทธ เกษสาคร (2545. หน้า 45) กล่าวว่า ภาวะผู้นำหรือความเป็นผู้นำ หมายถึง ศิลปะหรือความสามารถของบุคคลหนึ่งที่จะกระตุ้นจิตใจหรือใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่น ผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนาจการโดยใช้กระบวนการสื่อความหมาย การติดต่อซึ่งกันและกันให้เกิดมีใจร่วมกับตนดำเนินการจนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ การดำเนินการจะเป็นไปในทางดีหรือชั่วก็ได้

วิโรจน์ สารรัตนะ (2542. หน้า 106) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารใช้อิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่นเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ

ส่วน รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544. หน้า 31) ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลหนึ่งที่จะชักนำกิจกรรมของกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Shared Goal) หรือเป็นความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำ (Leaders) และผู้ตาม(Followers) ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Shared Purposes) หรือเป็นความสามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่นและให้การสนับสนุนบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ นอกจากนี้ ทองใบ สูดชาวี (2544. หน้า 4) ยังให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใช้อำนาจและอิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มยอมปฏิบัติตามความต้องการของตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นผู้นำของกลุ่มหรือองค์การในการใช้ความสามารถทางด้านถ้อยคำ หรือการกระทำหรือการใช้อิทธิพลต่อผู้ร่วมงานในการกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

คุณลักษณะ/องค์ประกอบภาวะผู้นำ

ยูคัล (ทองใบ สูดชาวี, 2544. หน้า 43 อ้างอิงจาก Yuki, 1990) ได้สรุปคุณลักษณะของผู้นำที่ประสบผลสำเร็จ (Successful Leadership) ว่าประกอบด้วย

1. ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้
2. มีความฉับไวต่อสภาพแวดล้อมทางสังคม
3. เป็นผู้นำที่มีความทะเยอทะยานและมุ่งทำงานเพื่อความสำเร็จ

4. ทำงานในเชิงรุก
5. เป็นผู้ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นได้
6. มีความสามารถในการตัดสินใจ
7. เป็นผู้ที่เป็นที่พึ่งของผู้อื่นได้
8. มีความสามารถในการครอบงำผู้อื่น
9. เป็นผู้ที่มีพลังสูง
10. เป็นผู้ที่ยืนหยัดในการทำงาน
11. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
12. อดทนต่อแรงกดดัน
13. เต็มใจที่จะรับผิดชอบ

ในขณะที่ยังยุทธ เกษสาคร (2545. หน้า 45-46) กล่าวว่า ความเป็นผู้นำมีผลกระทบต่อสิ่งอื่น ๆ หลายอย่าง ผู้นำเป็นตัวการแห่งการเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงาน พฤติกรรมความเป็นผู้นำจึงมีผลไปถึงผลผลิตขององค์การ ความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจ ความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน ความกระตือรือร้น การบูรณาการ ฯลฯ ของผู้ร่วมงานด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งความเป็นผู้นำจะมีลักษณะสำคัญ คือ

1. ด้านคุณสมบัติส่วนตัวของผู้นำ ได้แก่ ผู้นำที่มุ่งแสวงหามรรควิธีที่จะนำผู้ร่วมงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานตามที่กำหนดไว้
2. การแสดงออกในรูปของพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสามารถในการตัดสินใจ กล้าคิด กล้าทำ มีความรับผิดชอบและมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล เพื่อก่อให้เกิดผลในแง่ของควมมีพลังอำนาจและอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน
3. การแสดงออกซึ่งศักยภาพ สถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป ผู้นำที่มีความเป็นผู้นำสูงจึงต้องสามารถแสดงบทบาทในการนำด้วยบารมี และควมมีอิทธิพลเหนือกลุ่มบุคคลอื่นได้ในทุกสถานการณ์
4. ความเป็นผู้นำเป็นสิ่งที่ฝึกฝนอบรมพัฒนาให้เกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ การเรียนรู้
5. ผู้นำที่ดีจะต้องสามารถสร้างความจงรักภักดีให้เกิดในจิตสำนึกของบุคลากรต่อหน่วยงาน สร้างความพึงพอใจด้วยการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ให้เกิดขึ้นแก่ผู้ร่วมงานได้ จนสามารถสร้างทีมงานได้อย่างมั่นคง

ส่วน กวี วงศ์พุม (2539. หน้า 20) กล่าวว่า ผู้นำจะต้องมีทักษะความเป็นผู้นำ ซึ่งได้แก่

1. ทักษะทางด้านเทคนิค (Technical Skill) คือ ความสามารถในการใช้วิธีการ อุปกรณ์และเทคนิคต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ
2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Skill) คือความสามารถในการเข้ากับบุคคลอื่นได้ดี
3. ทักษะด้านความนึกคิด (Conceptual Skill) เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการใช้ความนึกคิดทั่ว ๆ ไป เช่น การสามารถมองเหตุการณ์อย่างเป็นระบบ คิดอย่างเป็นระบบ เป็นต้น

นอกจากนี้ ประชุม รอดประเสริฐ (กาญจน์ เรื่องมนตรี, 2547. หน้า 57 อ้างอิงจาก ประชุม รอดประเสริฐ, 2527) ยังได้กล่าวถึงองค์ประกอบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลไว้ว่าอย่างน้อยที่สุดภาวะผู้นำจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. ความสามารถในการเข้าใจถึงสภาพความแตกต่างของมนุษย์ มนุษย์แต่ละคนย่อมมีสภาพและความแตกต่างกันทั้งด้านบุคลิกภาพ สติปัญญาและฐานะความเป็นอยู่ ฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่สำคัญของผู้นำที่จะต้องพยายามสนองตอบความต้องการหรือความพึงพอใจขั้นต่ำสุดของบุคคลเหล่านั้นให้ได้
2. ความสามารถในการชักจูงให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน การกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ และจะต้องประพฤติปฏิบัติด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและความยุติธรรมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อถือและปฏิบัติตาม
3. ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการบริหารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และเหตุการณ์ ซึ่งหมายถึงลักษณะการบริหารงานในรูปแบบอื่นใดที่ผู้นำจะต้องใช้ให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ กาลเวลา และสภาพของบุคคลในองค์กร การมีพฤติกรรมบริหารงานที่เหมาะสมย่อมเร้าใจการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และทำให้บรรยากาศการทำงานเป็นไปในลักษณะที่ดี

ภาวะผู้นำสามารถส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิผลขององค์กรได้พร้อมกัน และผลดังกล่าวมีทั้งที่ทำให้เกิดการกระทบแบบคงเส้นคงวาและแบบไม่แน่นอน มีการผันแปรแตกต่างกันไป จากผลงานการวิจัยยืนยันชัดเจนว่าความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรใด ๆ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย และการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ ความสามารถของผู้นำในการชักจูงให้บุคลากรในองค์กรคล้อยตามและยินยอมปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจจะเป็นส่วนสำคัญให้งานสำเร็จ เป็นตัวเชื่อมโยง

ระหว่างบุคคล และองค์การย่อย ภายในองค์การเข้าด้วยกัน ช่วยสร้างพลังและแรงยึดเหนี่ยวของ กลุ่มให้มั่นคง และยังมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการบริหารอีก 3 ด้านใหญ่ ๆ คือ (ทองใบ สุคชารี, 2544. หน้า 3-6)

1. ด้านบุคคล ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ผู้นำที่มีความเหมาะสมจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีขวัญและกำลังใจสูง และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ด้านงาน มีอิทธิพลต่องานในลักษณะที่จะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จด้วยดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง หรือทำให้ได้ผลงานสูงนั่นเอง
3. ด้านหน่วยงาน มีผลในการช่วยสร้างบรรยากาศ ถ้าผู้บริหารมีภาวะผู้นำสูง แล้วบรรยากาศในหน่วยงานจะแจ่มใส มีอิสระ มีความเป็นกันเอง

ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ผู้บริหารของสถานศึกษาจะต้องเป็นแกนหลักในการบริหารและการดำเนินการร่วมกับแกนนำอื่น ๆ ดังนั้น ภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบและเงื่อนไขสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จไม่ว่าจะใช้ระบบประกันคุณภาพใดก็ตาม ถ้าจะทำให้สำเร็จผู้บริหารจะต้องมีความเป็นผู้นำในการเข้ามาบริหารจัดการ และมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน คอยติดตาม กำกับดูแลส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานให้มีความต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543ข. หน้า 53)

4.5 การนิเทศติดตาม

ความหมายของการนิเทศการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2540. หน้า 13) ให้ความหมายของการนิเทศการศึกษาว่าเป็นกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างผู้นิเทศ และผู้รับการนิเทศเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้รับการนิเทศในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

และอีกความหมายหนึ่ง การนิเทศ คือ การที่ผู้นิเทศใช้กระบวนการช่วยๆ ทำทนาย วิริ้ม ร่วมคิดร่วมทำ สนับสนุนให้มีการพัฒนาคุณภาพของนักเรียนตามความจำเป็นของการพัฒนาโดยผ่านครู และผู้บริหารโรงเรียน (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2540)

ชารี มณีศรี (2542. หน้า 22) ให้ความหมายว่า การนิเทศการศึกษา คือ กระบวนการพัฒนาการเรียนการสอนให้ดีขึ้น การร่วมมือกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องโดยใช้หลักประชาธิปไตยในการนิเทศ

วีไลรัตน์ บุญสวัสดิ์ (2538. หน้า 7) ได้ให้คำนิยามของการนิเทศว่าเป็นการกระตุ้นให้การทำงานประสบความสำเร็จ โดยผ่านตัวกลางหรือบุคคลอื่น เช่น ครู ผู้บริหาร ผู้เกี่ยวข้องกับการศึกษาอีกต่อหนึ่งหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นกระบวนการทำงานและความร่วมมือระหว่างผู้นิเทศกับการรับการนิเทศเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการเรียนของนักเรียน

สรุปจากความหมายที่กล่าวมา การนิเทศ คือ กระบวนการสร้างสรรค์ที่ไม่หยุดนิ่งในการให้คำแนะนำ การชี้ช่องทางในลักษณะที่เป็นกันเองแก่ครู และนักเรียนเพื่อปรับปรุงตัวครู นักเรียนและสภาพการสอนให้บรรลุเป้าหมายทางการศึกษาที่พึงประสงค์ คือ การพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ลักษณะการนิเทศ

ลักษณะการนิเทศการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2540. หน้า 13-14)

1. การนิเทศจากภายนอกสถานศึกษา เป็นกระบวนการที่ผู้นิเทศให้การแนะนำช่วยเหลือ ร่วมคิดร่วมปฏิบัติงานกับสถานศึกษาเพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในด้านการใช้ และพัฒนาหลักสูตรการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผลการพัฒนามาตรฐานสถานศึกษา การประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามความต้องการของสถานศึกษา

2. การนิเทศภายในเป็นกระบวนการที่สถานศึกษาดำเนินการเพื่อส่งเสริมสนับสนุนช่วยเหลือครูในสถานศึกษาประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก คือ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการพัฒนานักเรียนทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม

ส่วน สัจด์ อุทรานันท์ (2529. หน้า 16) ได้กล่าวถึงลักษณะของการนิเทศการศึกษาในภาคปฏิบัติไว้ 3 ลักษณะ ดังนี้

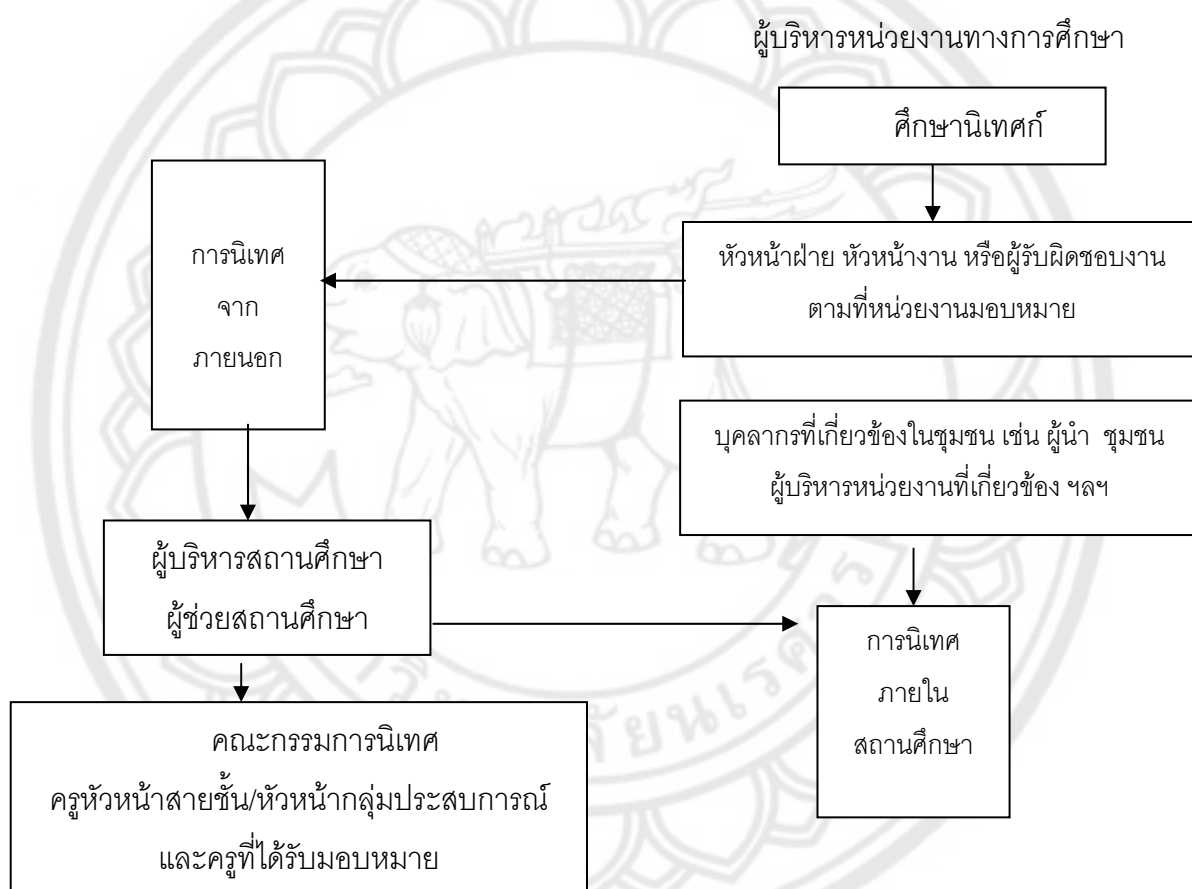
1. การนิเทศทั่วไป เป็นการทำงานร่วมกับครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาบุคคลเหล่านี้เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน

2. การนิเทศการสอน เป็นการทำงานร่วมกับครูผู้สอน เพื่อให้มีความรู้ความสามารถและสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ

3. การนิเทศการฝึกสอน เป็นการทำงานร่วมกับนิสิตที่ทำการฝึกสอนก่อนที่จะสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรผลิตครู เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ

หลักการและกระบวนการนิเทศเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา
 สำหรับการนิเทศการศึกษาเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการ
 ปฏิบัติการนิเทศเพื่อสนับสนุนให้สถานศึกษาสามารถดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาได้ทุก
 ขั้นตอน ตลอดจนพัฒนา จุดที่ยังบกพร่องในแต่ละขั้นตอนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น มีหลักการและ
 การดำเนินงาน ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2540. หน้า 14-18)

1. ผู้ดำเนินการนิเทศสำหรับการนิเทศการศึกษาเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพ
 การศึกษาสามารถสรุป ได้ดังภาพ 3



ภาพ 3 แสดงความสัมพันธ์ของการดำเนินการนิเทศการศึกษาเพื่อส่งเสริม
 การประกันคุณภาพการศึกษา

2. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ดำเนินการนิเทศการศึกษาเพื่อส่งเสริม
 การประกันคุณภาพการศึกษา มีดังนี้

2.1 บทบาทของผู้นิเทศภายนอก

2.1.1 บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา

- 1) ให้นโยบายในการปฏิบัติ
- 2) วางแผนนิเทศร่วมกับผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศ
- 3) เป็นผู้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานนิเทศ
- 4) สร้างขวัญ กำลังใจ ในการปฏิบัติงานนิเทศ
- 5) ร่วมนิเทศบางโอกาส

2.1.2 บทบาทหน้าที่ของศึกษานิเทศก์

- 1) สร้างความตระหนักในการพัฒนางานให้แก่ผู้รับการนิเทศ
- 2) สนับสนุนข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับเรื่องที่กำลังดำเนินการนิเทศ
- 3) ร่วมวางแผนปฏิบัติงานนิเทศของหน่วยงาน
- 4) ร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ เพื่อแก้ปัญหา พัฒนางาน
- 5) เป็นวิทยากรให้ความรู้ความต้องการของสถานศึกษา
- 6) สร้างขวัญ กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งคณะนิเทศและผู้รับการนิเทศ
- 7) ร่วมตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานกับบุคลากรในสถานศึกษา
- 8) ติดตามผล ประเมินผลการดำเนินงานและหาทางปรับปรุงแก้ไข
- 9) สรุปรายงานและเผยแพร่งาน

2.1.3 บทบาทของหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน หรือผู้รับผิดชอบตามที่

หน่วยงานมอบหมาย

- 1) ให้การสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบาย
- 2) ให้การแนะนำ ดูแล ช่วยเหลือ ร่วมคิดร่วมปฏิบัติตามกำลัง

ความสามารถและสถานการณ์

2.2 บทบาทหน้าที่ของผู้นิเทศภายใน

2.2.1 คณะกรรมการนิเทศ มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

- 1) กำหนดแนวทางและวางแผนการปฏิบัติงาน
- 2) ส่งเสริมการปฏิบัติงานของครู โดยร่วมป้องกัน แก้ไข และพัฒนา
- 3) กระตุ้นให้ครูมีความสนใจทางวิชาการอยู่เสมอ
- 4) ร่วมดำเนินงานกับคณะครู โดยร่วมป้องกัน แก้ไข และพัฒนา
- 5) สร้างขวัญ กำลังใจ

6) ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน

7) เผยแพร่ผลงาน

2.2.2 บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ช่วยสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษา และผู้ช่วยสถานศึกษา นอกจากดำเนินการตามบทบาทในฐานะผู้นำคณะกรรมการดำเนินงานนิเทศแล้ว ยังต้องเป็นที่ปรึกษาให้ความรู้ คำแนะนำต่อคณะกรรมการตลอดจนการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จด้วย

2.2.3 บทบาทหน้าที่ของผู้รับการนิเทศ

1) ยอมรับบทบาทหน้าที่ของผู้นิเทศ รับฟังความคิดเห็น

ข้อเสนอแนะ

2) ร่วมปฏิบัติกับผู้นิเทศในการวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไข

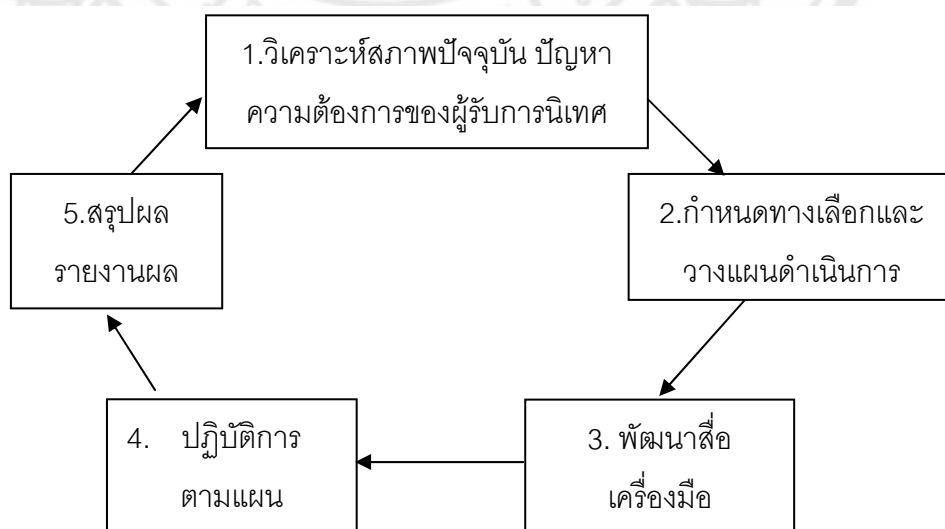
3) ปฏิบัติภารกิจในการป้องกัน แก้ไขปัญหาหรือพัฒนาด้วยความ

เต็มใจ

4) ให้ความร่วมมือในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

บทบาทหน้าที่ของผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศดังกล่าวเป็นบทบาทหน้าที่ปฏิบัติงานในภาวะปกติซึ่งต้องปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาอยู่แล้ว บทบาทของบุคลากรที่กล่าวมา จึงรองรับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้เป็นอย่างดี

การปฏิบัติงานใช้กระบวนการนิเทศการศึกษา แสดงดังภาพ 4



ภาพ 4 แสดงกระบวนการนิเทศการศึกษาเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา

กระบวนการนิเทศการศึกษาที่นำเสนอใช้ในการปฏิบัติการนิเทศของผู้นิเทศทั้งจากภายนอกและภายใน และใช้ได้กับทุกเรื่องที่ทำนิตการนิเทศ กระบวนการนี้สอดคล้องกับการพัฒนาตามวงจรเดมมิ่ง ที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางในวงจร PDCA ซึ่งคุณภาพของวงจร PDCA อยู่ที่การทำให้ครบทั้ง 4 ขั้นตอน และมีลักษณะที่ต้องหมุนวงจร ยิ่งหมุนได้เร็วคุณภาพของงานก็จะดี ถ้านำวงจร PDCA มาใช้ในกระบวนการพิเศษการปฏิบัติการนิเทศจะมีคุณภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้นสรุปได้ว่าหลักการนิเทศการศึกษาเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา มีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

1. มุ่งเน้นคุณภาพนักเรียน
2. ร่วมคิด ร่วมดำเนินการ
3. ใช้วิธีดำเนินการที่หลากหลาย
4. สร้างขวัญกำลังใจซึ่งกันและกัน

4.6 ความพร้อมในการทำงาน

ความพร้อม หมายถึง สภาพการณ์หรือคุณสมบัติของผู้กระทำที่มีความกระตือรือร้น ความตั้งใจ มีความคล่องตัวและกระทำอย่างว่องไว (อนงค์นารถ คงคาน้อย, 2538. หน้า 45 อ้างอิงจาก McKechnie, 1966)

ความพร้อมโดยทั่วไป หมายถึง การมีภาวะหรือสภาพที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลแล้วเป็นผลให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ (อาทร เขียวปราณี, 2520. หน้า 49)

องค์ประกอบของความพร้อม

ดาวนิง และ เทคเคอรี (อนงค์นารถ คงคาน้อย, 2538. หน้า 46 อ้างอิงจาก Downing & Thackrey, 1971) ได้แบ่งองค์ประกอบของความพร้อมไว้ 4 กลุ่ม คือ

1. องค์ประกอบทางกาย ได้แก่ การบรรลุนิติภาวะด้านร่างกายทั่วไป
2. องค์ประกอบทางสติปัญญา ได้แก่ ความพร้อมทางด้านสติปัญญาโดยทั่วไปความสามารถในการรับรู้ และความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผล
3. องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ประสบการณ์ทางด้านสังคม
4. องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ แรงจูงใจ และบุคลิกภาพ ได้แก่ ความมั่นคงทางด้านอารมณ์ และความต้องการที่จะเรียนรู้

ตอนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ธรรมนูญ บัญญัติ และคณะ (2543) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ระหว่างการดำเนินงาน เนื่องจากการประเมินผลภายนอกครั้งแรกของสถานศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการภายใน 6 ปี นับตั้งแต่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ คือ ประมาณเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2548 (กรมสามัญศึกษา, 2542. หน้า ก)

ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ ทุกด้านในภาพรวมมีปัญหาในการดำเนินงานน้อย โรงเรียนส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2526) ที่สรุปผลการวิจัยว่าขนาดของโรงเรียน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผลการดำเนินงานของโรงเรียนแตกต่างกัน

ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ ด้านที่มีปัญหาในการดำเนินงานมากที่สุด คือ การนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ เนื่องจากบุคลากรในโรงเรียน ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และขาดความกระตือรือร้น ในการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ นอกจากนี้ บุคลากรภายนอกโรงเรียนยังไม่เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน ไม่สามารถใช้เวลาได้อย่างเต็มที่ และพบปัญหาการบริหารงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษาน้อยที่สุด เนื่องจากโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ ส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก

ในด้านการศึกษาและเตรียมการ ตามทฤษฎีของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ปัญหาที่พบ คือ โรงเรียนยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และบุคลากรยังขาดความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน ดังนั้น กรมสามัญศึกษาจึงควรจัดอบรม ประชาสัมพันธ์ให้เกิดความรู้ ความเข้าใจตรงกันถึงวิธีการ และขั้นตอนของการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

ในด้านการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา ปัญหาที่พบ คือ มีระยะเวลาในการศึกษาและสำรวจความต้องการของชุมชนน้อย บุคลากรภายในและภายนอกโรงเรียนขาดความรู้ในการจัดทำแผนการประกันคุณภาพการศึกษา จึงควรมีการให้ความช่วยเหลือจาก

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการประสานความร่วมมือจากบุคลากรภายในและภายนอก

ในด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา พบว่า ยังขาดความพร้อมในเรื่องเครื่องมือ เอกสาร และหลักฐานต่าง ๆ ในการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพของสถานศึกษากรมสามัญศึกษาจึงควรทำเครื่องมือในการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพของสถานศึกษาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และนอกจากนี้สถานศึกษาควรนำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพไปพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาอย่างจริงจัง

ในด้านการเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก ปัญหาที่พบ คือ โรงเรียนยังขาดความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางในการประเมินจากองค์กรภายนอก รวมทั้งแนวทางการจัดรูปแบบ เอกสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ

ทรงศักดิ์ ชมสวน และคณะ (2543) ได้ทำการศึกษา เรื่องการศึกษาสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดการประถมศึกษาจังหวัดแพร่ ผลการศึกษาพบว่า

1. สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดการประถมศึกษาจังหวัดแพร่ โดยรวมพบว่า ด้านปัจจัย ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่

2. ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดแพร่ ทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

3. การเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดแพร่ ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สมลักษณ์ พรหมมีเนตร และคณะ (2544) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 7

ในด้านการเตรียมการ พบว่า

1. บุคลากรมีจำนวนน้อย โดยเฉพาะโรงเรียนขนาดกลางและขนาดเล็ก และบุคลากรมีภาระงานมาก

2. บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพน้อย

3. บุคลากรไม่มีความตระหนัก และไม่เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ

ด้านการบริหารคุณภาพ พบว่า

1. โรงเรียนไม่มีความชัดเจนในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน
2. บุคลากรไม่ตระหนักถึงการพัฒนาตนเอง
3. การกำกับ ติดตามและประเมินผลไม่ต่อเนื่องตามปีงบประมาณ ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย
4. บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจการกำกับ ติดตาม ประเมินผลน้อย

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2539) ได้ดำเนินการประเมินมาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา ปีการศึกษา 2538 โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา พ.ศ. 2537 โดยประเมินโรงเรียนทุกขนาด จำนวน 28,266 โรงเรียน ใน 12 เขตการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินมาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษาปีการศึกษา 2538 จัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมการพัฒนางานตามความต้องการของโรงเรียน และวิเคราะห์กิจกรรมหลักตามภาระงานที่มีความต้องการจำเป็น ต่อการพัฒนาคุณภาพโรงเรียน ให้โรงเรียนประเมินตนเองตามกรอบมาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา ทุกระดับรวม 27 มาตรฐาน 64 ตัวบ่งชี้ ตามสภาพการจัดการศึกษาในโรงเรียนแต่ละประเภท การประเมินพบว่าโรงเรียนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 89.94) ได้ระดับคุณภาพในเกณฑ์ “พอใช้” (ระดับ 2) และมีโรงเรียนที่ผ่านทุกมาตรฐานจำนวน 1,568 โรงเรียน (ร้อยละ 5.56) เมื่อพิจารณาตามภารกิจทั้ง 6 งานพบว่ามาตรฐานที่ผ่านมากที่สุดคือ มาตรฐานงานกิจการนักเรียน ร้อยละ 68 ส่วนมาตรฐานที่ผ่านน้อยที่สุดคืองานวิชาการ ร้อยละ 41 โดยโรงเรียนที่เปิดสอน 3 ระดับตั้งแต่ ก่อนประถมศึกษา ถึงมัธยมศึกษาตอนต้นผ่านมาตรฐานงานวิชาการมากกว่าโรงเรียนประเภทอื่น เมื่อพิจารณาการผ่านมาตรฐานจำแนกตามขนาดพบว่า ปริมาณการผ่านมาตรฐานและขนาดของโรงเรียนมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกกล่าวคือโรงเรียนขนาดใหญ่ผ่านมาตรฐานสูงกว่าโรงเรียนขนาดเล็กเกือบทุกระดับการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2546) ได้ทำการวิจัยเชิงปฏิบัติการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาโดยทำการศึกษาในกลุ่มโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ปีการศึกษา 2544 โดยการคัดเลือกโรงเรียนจาก 12 เขตการศึกษา จำนวน 36 โรงเรียนเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participation Action Research) โดยสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติกำหนดตัวชี้วัดสภาพความสำเร็จของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับโรงเรียน 9 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย 1) บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความจำเป็นของการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพภายใน

สถานศึกษา 2) มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพ 3) มีการจัดทำธรรมนูญโรงเรียนหรือแผนพัฒนาคุณภาพและแผนปฏิบัติการที่เน้นการพัฒนาคุณภาพนักเรียนตามแนวปฏิรูปการศึกษา 4) มีการปฏิบัติตามแผน 5) มีระบบการนิเทศภายใน 6) มีการพัฒนาระบบการประเมินตนเอง 7) นักเรียนมีคุณภาพตามเป้าหมาย 8) บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการทำงาน 9) มีระบบการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยพบว่าสภาพการดำเนินการของโรงเรียนดีกว่าสภาพก่อนการดำเนินการในทุกตัวชี้วัดสภาพความสำเร็จ ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนทั้ง 3 ขนาด ปรากฏว่าไม่แตกต่างกันมากนัก โรงเรียนทั้งสามขนาดมีความพอใจมากต่อผลที่เกิดขึ้นในเรื่องความร่วมมือของผู้เกี่ยวข้องและการมีพัฒนาการของครูในการสอน ส่วนกิจกรรมหรือผลที่ยังไม่พอใจคือการนิเทศที่ยังขาดความต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้วยดังนี้คือผู้บริหารเปลี่ยนยุทธวิธีการบริหารจากตนเองเป็นศูนย์กลางมาเป็นวิธีกะจ่ายอำนาจ และให้บุคลากรมีส่วนร่วมมากขึ้น ทำงานมีระบบและมีภาวะผู้นำทางวิชาการดีขึ้น ส่วนครูมีการทำงานเป็นทีม ทำงานอย่างมีเป้าหมาย ทิศทาง และมุ่งสัมฤทธิ์ผลในงานมากขึ้นและยังพบว่าในระดับโรงเรียนยังต้องการคำแนะนำ ความช่วยเหลือในเรื่องระบบสารสนเทศและทักษะการประเมินเชิงพัฒนา

สถิต ยังกง (2544) ได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรของโรงเรียนที่มีต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ โดยศึกษาจากประชากรที่เป็นผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยผู้บริหาร และครูหัวหน้าหมวดในโรงเรียนมัธยมศึกษาจำนวน 250 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นด้วยต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและการนิเทศ กำกับ ติดตามและประเมินผล และเห็นด้วยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการศึกษาและเตรียมการ 2) การพัฒนาระบบสารสนเทศ 3) การจัดทำมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน 4) การทำธรรมนูญโรงเรียน 5) การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 6) การจัดวางตัวบุคลากรและพัฒนาบุคลากร 7) การจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ในส่วนของปัญหาการดำเนินงานจัดการศึกษาในระบบประกันคุณภาพพบว่าโดยรวมมีปัญหาปานกลางทุกด้าน เรื่องที่เป็นปัญหามากที่สุดของแต่ละด้านคือ จำนวนครูและบุคลากรอื่นที่ไม่เพียงพอ ความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บข้อมูล ความเข้าใจในเรื่องเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา การประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน บุคลากรขาดความรู้ในการวางแผน ขาดบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ งบประมาณในการปรับปรุงโรงเรียน การปฏิบัติงานขาดการนิเทศ กำกับ ติดตาม ขาดงบประมาณในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน

พงศวิรัช วิวังสุ (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา การศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายงานสนับสนุนวิชาการของหน่วยงานด้านการเรียนการสอนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 500 คน ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงานและการได้รับการฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพทางจิตของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สยาม สุ่มงาม (2541) ได้ศึกษากระบวนการดำเนินงาน ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา : กรณีศึกษาโรงเรียนนำร่อง สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุทัยธานี โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุทัยธานีดำเนินการโดยใช้กรอบซึ่งสอดคล้องกับแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติกำหนด 3 ขั้นตอน คือ 1) การควบคุมคุณภาพการศึกษา 2) การตรวจสอบและปรับปรุงโรงเรียน และ 3) การประเมินคุณภาพโรงเรียนเพื่อการรับรองมาตรฐานการศึกษา ในการควบคุมคุณภาพการศึกษามีการปรับขยายเกณฑ์ให้เหมาะสมด้วยการทำประชาพิจารณ์ และจัดอบรมบุคลากรให้มีความพร้อมสำหรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับโครงการการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะบุคลากรยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและการจัดทำธรรมนูญโรงเรียน ไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของชุมชน

2. งานวิจัยที่เกี่ยวกับตัวแปรที่นำมาศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2533) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพโรงเรียนประถมศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพผลผลิตของโรงเรียนประถมศึกษาในทุกสังกัด โดยศึกษาจากกลุ่มโรงเรียนตัวอย่าง 12 เขตการศึกษาจำนวน 415 โรงเรียน เก็บข้อมูลจากผู้บริหาร ครูและนักเรียนใช้การวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 เป็นตัวแสดงคุณภาพผลผลิต วิเคราะห์ข้อมูลเป็นขั้นตอนต่าง ๆ โดยวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหาร ส่งผลต่อกระบวนการเรียนการสอน และส่งผลต่อคุณภาพผลผลิตทางการศึกษา ซึ่งสรุปได้ว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพผลผลิตทางการศึกษา

ได้แก่ สมรรถภาพในการแก้ปัญหาของครูเกี่ยวกับการเรียนการสอน และความถี่ของกิจกรรมที่ครูติดตามผลการเรียนของนักเรียน ส่งผลในทางบวกต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและดัชนีคุณภาพผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ส่วนจำนวนครั้งที่ผู้บริหารได้ดำเนินการนิเทศภายในโรงเรียนส่งผลในทางลบต่อการกระจายของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และส่งผลทางบวกต่อดัชนีคุณภาพผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพผลผลิตทางการศึกษาในทางบวกได้แก่ ความถี่ของการนิเทศภายใน การอุทิศตนของครู สัดส่วนครูที่มีวุฒิปริญญาตรี ความพอเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอน จำนวนรายการครุภัณฑ์ของโรงเรียน การนิเทศจากภายนอก จำนวนปีที่นักเรียนได้เรียนก่อนชั้นประถมศึกษา และการมีผู้ให้คำแนะนำในการทำกรบ้าน เป็นต้น

ดุษฎี โยเหลาและคณะ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยระดับบุคคลและระดับโรงเรียนที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 1 ปีการศึกษา 2543 ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 3,978 คน ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพ ตัวแปรระดับโรงเรียน คือ ภาวะผู้นำทางความคิด ส่วนตัวแปรระดับบุคคลที่มีความสำคัญคือ พฤติกรรมสื่อสาร และการรับรู้คุณลักษณะของการประกันคุณภาพการศึกษา และความแตกต่างของการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพเกิดขึ้นจากตัวแปรระดับบุคคลมากกว่าตัวแปรระดับโรงเรียน และยังสรุปไว้ว่าการที่โรงเรียนจะประสบความสำเร็จด้านการประกันคุณภาพการศึกษาต้องมีปัจจัยอย่างน้อย 2 ด้าน คือ 1) ด้านบรรยากาศในการทำงานทุกระดับต้องมีความร่วมมือ ยอมรับวางใจ ให้อำนาจตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ผู้บริหาร ครู นักเรียน และ 2) ด้านความรู้ ทักษะ ความรู้ที่ลึกซึ้งใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับกรรมการโรงเรียน และครูอาจารย์ โดยปัจจัยในข้อแรกเป็นพื้นฐานและเมื่อเพิ่มปัจจัยที่สองเข้าไปความสำเร็จของโรงเรียนด้านประกันคุณภาพก็จะเกิดขึ้น

ตรีนาถ กลิ่นชั้น (2547) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่มีประสิทธิผลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพพหุกรณีในจังหวัดอุทัยธานี โดยศึกษาจากกรณีตัวอย่างเปรียบเทียบระหว่าง 2 โรงเรียน ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่มีประสิทธิผลเพื่อการประกันคุณภาพคือการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของชุมชนและผนวกระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารงานปกติโดยการดำเนินการแบบทีมงาน เทคนิคเดมมิง และยุทธศาสตร์คิลิยอย่างเป็นลาย

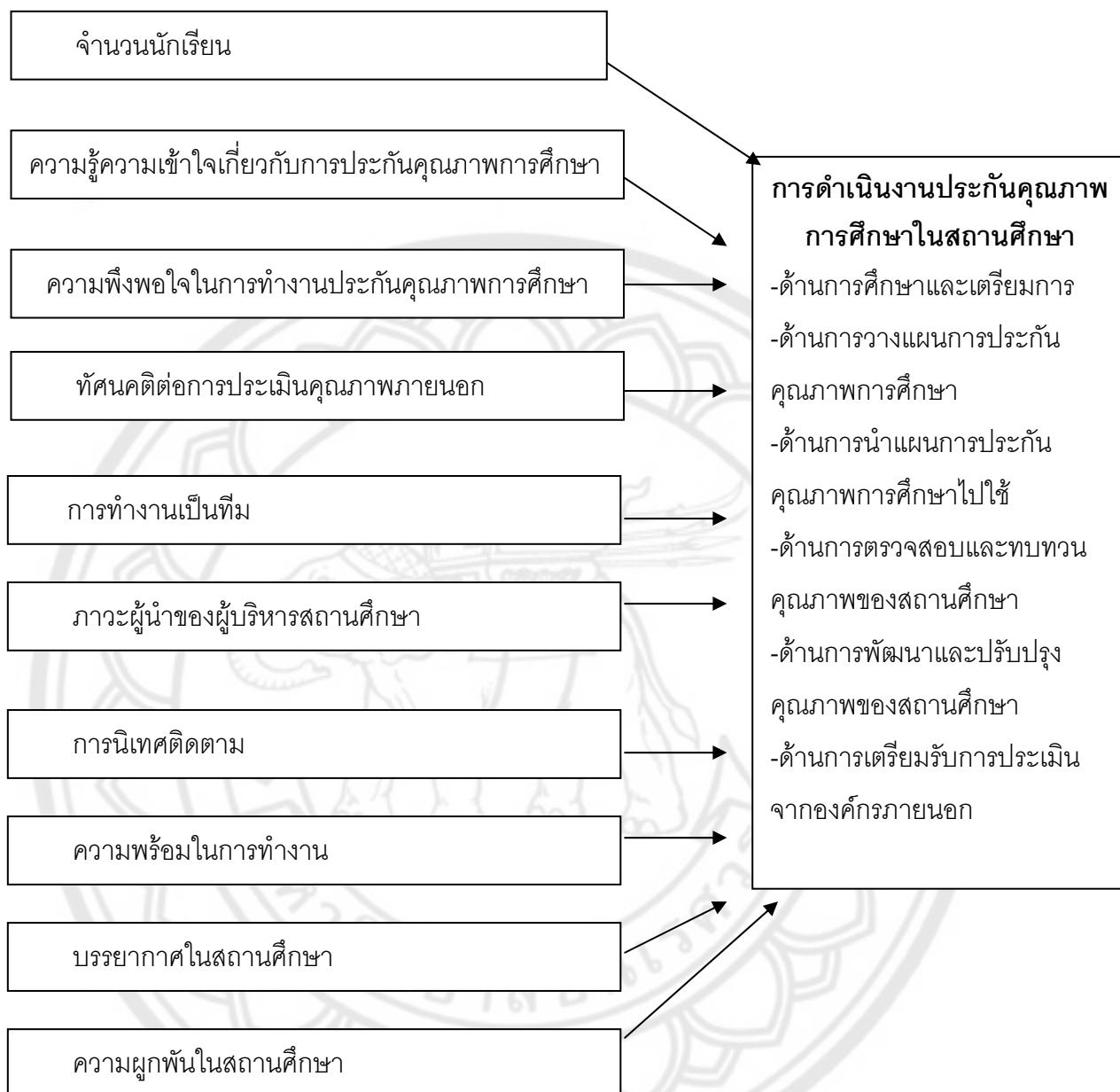
ลักษณะอักษร ใช้กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากร การวางแผน การดำเนินการ ประเมินผล ปรับปรุงงาน และรายงานโดยคณะกรรมการที่ชุมชนมีส่วนร่วมทุกโครงการ ทุกภาคเรียนและตลอดปีการศึกษา นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ประถมศึกษาทั้งสองแห่งคือ 1) ภาวะผู้นำที่ซื่อสัตย์ ขยัน มุ่งอนาคต เสียสละ กล้าตัดสินใจ ติดตามงานและพัฒนาโรงเรียนให้เป็นที่ยอมรับของชุมชน 2) ประธานสัมพันธ์อันดีกับชุมชนและการใช้การเมืองเพื่อประโยชน์แก่การพัฒนาโรงเรียน 3) วิธีการอบรมและการมอบหมายงานที่สอดคล้องกับความสามารถความถนัดและลักษณะของครูซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนางานและการประสบความสำเร็จของบุคลากรในโรงเรียน และ 4) วิธีการบริหารเพื่อการประกันคุณภาพโรงเรียน ต้องเป็นการทำงานเป็นทีมและปรับปรุงพัฒนางานตลอดเวลา และทุกขั้นตอนโดยมีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร

วิรุฬห์ แสงงาม (2543) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญในจังหวัดปัตตานีเพื่ออธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลและเป็นอุปสรรคต่อการประกันคุณภาพเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษา เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารการศึกษานอกสถานศึกษา และผู้บริหารสถานศึกษา ครูและกรรมการโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญโดยเลือกแบบเจาะจง จำนวนทั้งสิ้น 9 คน และใช้วิธีการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์และสังเกต ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประกันคุณภาพ 3 ด้าน คือ 1) ปัจจัยเกี่ยวกับผู้บริหารโรงเรียน ปัจจัยเกี่ยวกับบุคลากรของโรงเรียน ปัจจัยเกี่ยวกับนักเรียนและสื่ออุปกรณ์การเรียน 2) ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการและกระบวนการประกันคุณภาพและรับรองมาตรฐานการศึกษา และ 3) ปัจจัยด้านผลผลิต ได้แก่ เอกสารหลักฐานหรือร่องรอยการทำงานและปัจจัยเกี่ยวกับผลสรุปการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงบุคลากรของโรงเรียน สภาพการจัดการศึกษาไม่สอดคล้องกับธรรมนูญโรงเรียน ระบบการตรวจสอบ ระบบการประเมินตนเอง ทักษะในการตรวจสอบและประเมินตนเอง การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และทักษะความรู้ความเข้าใจแนวทางการประกันคุณภาพ

สุวิมล ว่องวานิช และคณะ (2543) ได้ทำการวิจัยและพัฒนาระบบการประเมินผลภายในของสถานศึกษา โดยได้สำรวจสภาพและความพร้อมของสถานศึกษาในการดำเนินงาน ประเมินผลภายในของสถานศึกษา 63 แห่งใช้กลุ่มตัวอย่าง 2,398 คน พบว่าสถานศึกษาส่วนใหญ่ จะทำการประเมินตนเองโดยไม่เป็นระบบ บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการประเมินผล

และไม่ได้นำผลการประเมินไปใช้ในการวางแผนการบริหาร หรือพัฒนาปรับปรุงการจัดการศึกษา ตามหลักการเท่าที่ควร ในด้านความพร้อมของสถานศึกษาพบว่าครู-อาจารย์ร้อยละ 80 รับรู้เรื่อง มาตรฐานการศึกษา และมากกว่าร้อยละ 95 ยินดีและเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ประเมินผลภายใน นอกจากนี้ยังได้สำรวจปัญหาของการดำเนินงานและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประเมินผลภายในพบว่า การกำหนดช่วงระยะเวลาที่สั้นในการดำเนินงานเป็นปัญหาต่อการดำเนินงานประเมินผลภายในเพราะทำให้สถานศึกษาเร่งรีบดำเนินงานทำให้เป็นการเพิ่มภาระให้กับครู-อาจารย์ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประเมินผลภายในมี 5 ชุด ได้แก่ ระบบการประเมินผลภายใน (มี 6 ตัวแปร) ลักษณะการนิเทศ (1 ตัวแปร) คุณลักษณะของครู-อาจารย์ในสถานศึกษา (3 ตัวแปร) คุณลักษณะของผู้บริหาร (7 ตัวแปร) และลักษณะของสถานศึกษา (6 ตัวแปร)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้สรุปกรอบแนวคิดของการศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก หลังได้รับการประเมินภายนอก” และกำหนดขอบเขตการศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาไว้ 6 ด้าน คือ 1) ด้านการศึกษาและเตรียมการ 2) ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา 3) ด้านการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ 4) ด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพของสถานศึกษา 5) ด้านการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษา และ 6) ด้านการเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก สามารถแสดงเป็นแผนภาพดังนี้



ภาพ 5 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย